

Rapport annuel

Sur l'application de la procédure
d'examen des plaintes et de
l'amélioration de la qualité de
services des établissements
publics et privés et des
autorités régionales
2021-2022

**Centre intégré de santé et de services
sociaux des Laurentides**



La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Web du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides : <http://www.santelaurentides.gouv.qc.ca>

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes. Les pourcentages arrondis peuvent modifier le total de certains calculs.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

Bibliothèque et Archives Canada, 2022

ISBN : 978-2-550-91678-9 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-91679-6 (version PDF)



Tous droits réservés. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, ou la diffusion de ce document, même partielle, sont interdites sans l'autorisation préalable du CISSS des Laurentides.

Adopté par le conseil d'administration le 22 juin 2022.

Cependant, la reproduction partielle ou complète de ce document à des fins personnelles et non commerciales est permise à la condition d'en mentionner la source.

Photos libres de droits tirées de la bibliothèque d'images du Service des communications du CISSS des Laurentides et des établissements privés.

Rédaction par Marie-Josée Boulianne, commissaire aux plaintes et à la qualité des services et mise en page par Karine Gagnon, attachée de direction.

© Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides, 2022

TABLE DES MATIÈRES

1.	RAPPORT D'ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 2021-2022.....	18
1.1	Volumétrie des dossiers.....	18
1.2	Bilan des dossiers de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.....	19
1.3	Les motifs de plaintes et d'interventions pour les installations du CISSS des Laurentides, des établissements publics et privés et des autorités régionales	26
1.4	Auteurs des plaintes et des interventions.....	27
1.5	Protecteur du citoyen	29
1.6	Les mesures formulées par le CPQS pour l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que du respect des droits des usagers	32
1.7	Le bilan des dossiers examinés en maltraitance.....	35
1.8	Maladie à coronavirus (COVID-19).....	40
1.9	Les participations statutaires de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services	41
1.10	Description des autres activités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services	42
1.11	Retraite et recrue	43
2.	RAPPORT D'ACTIVITÉS DES MÉDECINS EXAMINATEURS 2021- 2022.....	465
2.1	Bilan des activités des médecins examinateurs	46
2.2	Mot des médecins examinateurs	51
3.	RAPPORT DU COMITÉ DE RÉVISION 2021-2022.....	53
3.1	Le comité de révision	54
3.2	Le bilan des activités du comité de révision	55
4.	RAPPORT DES ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS CONVENTIONNÉS ET NON CONVENTIONNÉS 2021-2022.....	58
4.1	Faits saillants pour les établissements privés conventionnés et non conventionnés des Laurentides.....	60
5.	PRINCIPAUX CONSTATS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES.....	120
5.1	Pandémie de la COVID-19 et protection de la clientèle vulnérable	120
5.2	Maltraitance	122
5.3	Délais de prise en charge médicale à l'urgence – Rapport spécial d'enquête de la commissaire ..	123
5.4	Santé mentale.....	123
5.5	Santé mentale jeunesse	123
5.6	Hébergement jeunesse.....	124
5.7	Incarner les valeurs de bienveillance et de respect en toute circonstance et envers toutes les clientèles – Diversité et inclusion	124
6.	CONCLUSION DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES ...	126
7.	REMERCIEMENTS DE LA PART DES USAGERS CONCERNANT LES SOINS ET SERVICES REÇUS AU CISSS DES LAURENTIDES	127
8.	REMERCIEMENTS DE LA COMMISSAIRE	128

LISTE DES FIGURES

Figure 1 — Nombre de dossiers conclus selon l'année d'exercice	18
Figure 2 — Nombre de dossiers de plaintes conclus selon l'année d'exercice	19
Figure 3 — Nombre de dossiers d'interventions conclus selon l'année d'exercice	23
Figure 4 — Nombre de dossiers d'assistance reçus et traités selon l'année d'exercice	25
Figure 5 — Nombre de dossiers de consultation reçus et traités selon l'année d'exercice	25
Figure 6 — Motifs de plaintes et d'interventions	26
Figure 7 — Pourcentage des dossiers de plaintes et d'interventions conclues selon l'auteur	27
Figure 8 — Nombre de dossiers transmis au Protecteur du citoyen pour étude selon l'année d'exercice	29
Figure 9 — Pourcentage des dossiers dont les motifs réfèrent à des abus ou de la maltraitance en fonction des différentes missions pour les installations du CISSS des Laurentides, les instances à missions régionales, les CHSLD privés et les CHSLD privés conventionnés.....	37
Figure 10 — Comparatif selon les sources de données sur la maltraitance	37
Figure 11 — Pourcentage des motifs de maltraitance en fonction du type d'abus/maltraitance pour les installations du CISSS des Laurentides, les milieux où œuvrent des membres du personnel du CISSS ou qui détiennent un contrat avec l'établissement, les CHSLD privés et les CHSLD privés conventionnés.....	39
Figure 12 — Nombre de dossiers de plaintes médicales conclus selon l'année d'exercice	46
Figure 13 — Pourcentage des dossiers de plaintes médicales conclus selon l'auteur	48
Figure 14 — Nombre de dossiers de plaintes médicales conclus au comité de direction selon l'année d'exercice	55

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 — Bilan des dossiers de plaintes.....	19
Tableau 2 — Bilan des dossiers de plaintes selon la mission ou l'instance visée	20
Tableau 3 — Délai de traitement des plaintes	21
Tableau 4 — Bilan des dossiers d'interventions selon l'étape de traitement.....	23
Tableau 5 — Bilan des dossiers d'interventions	23
Tableau 6 — Bilan des dossiers d'interventions selon la mission ou l'instance visée	24
Tableau 7 — Mesures d'amélioration formulées par le Protecteur du citoyen	30
Tableau 8 — Mesures d'amélioration pour les installations du CISSS des Laurentides	32
Tableau 9 — Bilan des dossiers conclus dont les motifs réfèrent à des abus/maltraitance pour les installations du CISSS des Laurentides, des établissements publics et privés et des autorités régionales	36
Tableau 10 — Comparatif avec les années antérieures	36
Tableau 11 — Portrait des dossiers conclus dont le motif était en lien avec la COVID-19.....	40
Tableau 12 — Bilan des dossiers de plaintes médicales	46
Tableau 13 — Bilan des dossiers de plaintes médicales selon l'étape de l'examen et l'instance visée	47
Tableau 14 — Bilan des dossiers de plaintes médicales dont l'examen a été conclu selon le motif	48
Tableau 15 — Mesures d'amélioration formulées par les médecins examinateurs.....	50
Tableau 16 — Bilan des dossiers de plaintes médicales	55
Tableau 17 — Bilan des dossiers de plaintes médicales dont l'examen a été conclu selon le motif	56
Tableau 18 — Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement.....	60
Tableau 19 — Bilan des dossiers d'interventions, niveau et délais de traitement.....	60
Tableau 20 — Ventilation des motifs des dossiers de plaintes et d'interventions conclus selon leur catégorie en 2021-2022.....	61
Tableau 21 — Mesures d'amélioration des dossiers conclus dont les motifs réfèrent à des abus ou de la maltraitance pour les établissements privés conventionnés et non conventionnés.....	62
Tableau 22 — Bilan des dossiers d'assistance et de consultation.....	62
Tableau 23 — Bilan des dossiers de plaintes médicales, niveau et délais de traitement.....	62
Tableau 24 — Mesures d'amélioration pour les établissements privés conventionnés et non conventionnés	64

LISTE DES ABRÉVIATIONS

CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CH	Centre hospitalier
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
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
CMDP	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
CPQS	Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
DPJ	Direction de la protection de la jeunesse
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2
Loi visant à lutter contre la maltraitance	Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L.R.Q., c. L-6.3
OC	Organisme communautaire
RI	Ressource intermédiaire
RPA	Résidence privée pour aînés
RPCCHD	Ressource privée ou communautaire certifiée offrant de l'hébergement en dépendance
RTF	Ressource intermédiaire de type familial
SPU	Services préhospitaliers d'urgence

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Motifs de plaintes et d'interventions

Annexe 2 : Liste des droits des usagers





Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Marie-Josée Boulianne

MOT DE LA COMMISSAIRE

Résilience, courage, bienveillance et engagement sont les mots qui me viennent pour définir l'année 2021-2022 qu'a vécue le personnel du réseau de la santé.

Permettez-moi de souligner la collaboration indéniable de l'ensemble des membres de l'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (ci-après : CPQS) des Laurentides pour la rigueur de leur travail et leur engagement. C'est un privilège de pouvoir exercer mes fonctions en collaboration avec des gens passionnés et aussi engagés. Un merci particulier à Madame Karine Gagnon pour sa collaboration à la validation des données de ce rapport de même que pour la mise en page de ce document.

Tout au long de cette année marquée par la continuité de la pandémie de COVID-19, les acteurs du régime d'examen des plaintes ont concentré leurs efforts afin d'offrir avec rigueur et célérité, un traitement diligent des plaintes et des insatisfactions leur ayant été adressées par les usagers, leurs proches ou par leurs représentants.



Par cet apport, la population et les usagers du CISSS des Laurentides ont donc contribué à l'amélioration de la qualité des soins et des services en favorisant la mise en place de mesures correctives tangibles permettant de prévenir la récurrence de situations similaires à l'avenir.

Les membres de l'équipe du CPQS, tout comme moi, témoignons de toute notre reconnaissance au personnel, gestionnaires, médecins et membres de la direction du CISSS des Laurentides et des différentes instances de la région ayant été interpellés par l'équipe du CPQS ainsi que les médecins examinateurs, pour leur contribution exceptionnelle à l'examen des dossiers, et dont l'engagement a été déterminant pour l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que le respect des droits des usagers du réseau.

Je souhaite que tous demeurent mobilisés afin de servir les intérêts des usagers, témoignant ainsi d'une volonté certaine d'offrir des soins et des services de qualité à la population.

Le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité de services des établissements publics et privés et des autorités régionales pour l'exercice 2021-2022 fait état des activités réalisées au cours de la dernière année, par le CPQS du CISSS des Laurentides, les médecins examinateurs et le comité de révision, auprès des différentes installations du CISSS des Laurentides et des autres instances visées par la *Loi sur les services de santé et sur les services sociaux* (ci-après : LSSSS). De plus, il présente dorénavant les rapports annuels des établissements privés conventionnés et non conventionnés.

Je vous invite à prendre connaissance du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité de services des établissements publics et privés et des autorités régionales pour l'exercice 2021-2022 et vous souhaite une excellente lecture.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Boulianne'.

Marie-Josée Boulianne

Au total

3 305 Dossiers analysés

Plaintes conclues par l'équipe
du CPQS **1 048**

603 Dossiers d'intervention initiés à la suite d'un
signalement ou de faits rapportés ou observés

Consultations sur des demandes
d'avis portant sur les droits des
usagers ou le régime d'examen
des plaintes

1 171 **335**

Demandes d'assistance aux usagers concernant
l'accès aux soins et services ou pour formuler une
plainte

Plaintes médicales conclues par les médecins examinateurs

148

764

Recommandations d'amélioration formulées

	2021-2022	2020-2021	
↑ de 9 %	3 305	3 044	Nombre de dossiers conclus
↑ de 4 %	1 048	1 007	Plaintes conclues en première instance par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services
↓	1 291	1 307	Motifs de plaintes conclues
↓	50 %	59 %	Des dossiers de plaintes concernent les services offerts dans les centres hospitaliers du CISSS des Laurentides
↑	431	255	Mesures correctives
↑	69	53	Des mesures correctives à portée individuelle
↑	362	202	Des mesures correctives à portée systémique
↓	46	70	Dossiers transmis au 2 ^e palier au Protecteur du citoyen
↑	3	1	Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires
↑ de 15 %	603	523	Interventions conclues de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services à la suite d'un signalement ou initiées de son propre chef
↑	788	725	Motifs ayant conduit à l'ouverture de dossiers d'intervention
↑	293	101	Mesures correctives
↑	29	18	Des mesures correctives à portée individuelle
↑	264	83	Des mesures correctives à portée systémique
↑ de 5 %	1 171	1 119	Assistances
↑ de 46 %	335	230	Consultations
↓ de 10 %	148	165	Plaintes conclues en première instance par les médecins examinateurs
↓	235	257	Motifs de plaintes conclues
↑	40	21	Mesures correctives
↑	4	3	Dossiers transmis au comité de révision
↑	10	5	Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

Légende

Par rapport à l'an passé :



augmentation



diminution

= comparable

LE CISSS DES LAURENTIDES S'ENGAGE À OFFRIR UN MILIEU DE SOINS ET SERVICES DE QUALITÉ, SÉCURITAIRE ET PROPICE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE DES USAGERS DANS LE RESPECT DE SES VALEURS ORGANISATIONNELLES ET DES RESSOURCES DISPONIBLES



Types de dossiers

Dossiers de plaintes

Concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (ci-après : commissaire) par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert. Cette année, nous constatons une légère augmentation du nombre de plaintes reçues. Il s'agit d'une augmentation de l'ordre de 4 % par rapport à l'an dernier.

Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident

Concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire, par toute personne, relativement à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur. Nous avons conclu 10 % de moins de dossiers par rapport à l'an dernier.



Dossiers d'intervention

Enquête initiée par la commissaire à la suite de faits rapportés ou observés, et qu'elle juge avoir des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés. Nous avons conclu 15 % de plus de dossiers d'intervention par rapport à l'an dernier.

Dossiers d'assistance

L'utilisateur désire de l'aide sans toutefois déposer une plainte formelle. Il est dirigé vers le bon service ou vers le gestionnaire concerné afin qu'on lui fournisse les services requis. Lorsqu'appropriée, une partie de ces demandes d'assistance se traduit par un partage d'information sur divers sujets liés au régime d'examen des plaintes, aux services offerts et aux droits des utilisateurs. Le dossier d'assistance possède la particularité d'avoir un temps de traitement court et de nécessiter peu de démarches. Il ne donne toutefois pas droit au recours en deuxième instance. Nous avons conclu 5 % de plus de dossiers d'assistance par rapport à l'an dernier.

Dossiers de consultation

Les demandes proviennent des gestionnaires et des intervenants du CISSS des Laurentides qui veulent s'assurer que leurs interventions respectent les droits des utilisateurs ou encore de différents partenaires du réseau qui nous consultent relativement à nos pratiques et qui souhaitent obtenir des copies de nos différentes procédures utilisées au CPQS. Nous avons conclu 46 % de plus de dossiers de consultation par rapport à l'an dernier.

Le portrait de la région des Laurentides

Le réseau de la santé et des services sociaux des Laurentides

Le CISSS des Laurentides est réparti en plus de 100 installations situées sur un territoire de 20 500 km². Il regroupe 6 hôpitaux, 25 centres locaux de services communautaires (ci-après : CLSC), 15 centres d'hébergement et de soins de longue durée (ci-après : CHSLD) publics, 8 centres d'hébergement et de soins de longue durée privés ou privés conventionnés, 4 centres de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation, 17 centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme, 15 centres de réadaptation en déficience physique, un centre de réadaptation en dépendance public et un centre de réadaptation en dépendance privé.

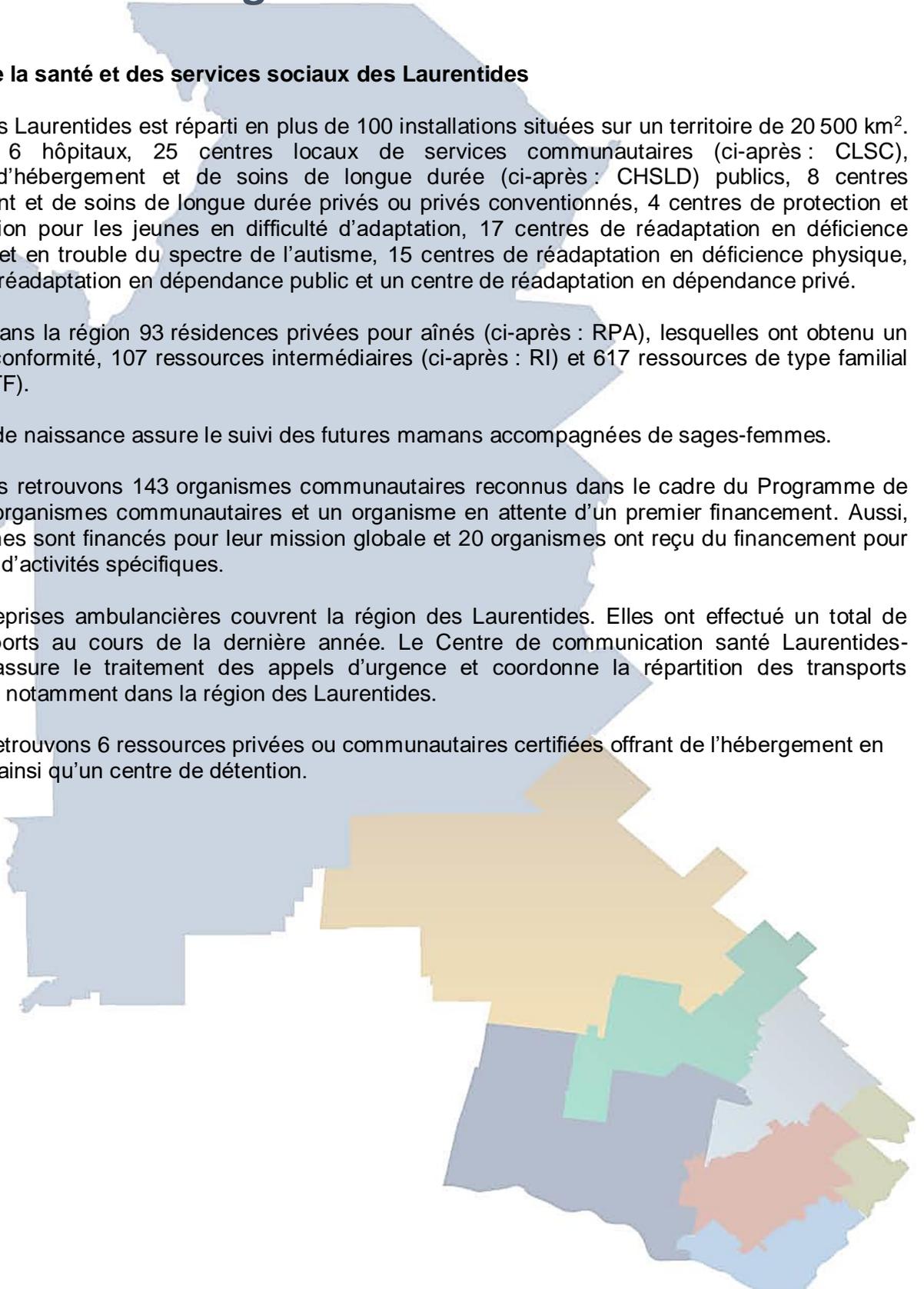
On compte dans la région 93 résidences privées pour aînés (ci-après : RPA), lesquelles ont obtenu un certificat de conformité, 107 ressources intermédiaires (ci-après : RI) et 617 ressources de type familial (ci-après : RTF).

Une maison de naissance assure le suivi des futures mamans accompagnées de sages-femmes.

De plus, nous retrouvons 143 organismes communautaires reconnus dans le cadre du Programme de soutien aux organismes communautaires et un organisme en attente d'un premier financement. Aussi, 142 organismes sont financés pour leur mission globale et 20 organismes ont reçu du financement pour des ententes d'activités spécifiques.

Huit (8) entreprises ambulancières couvrent la région des Laurentides. Elles ont effectué un total de 48 593 transports au cours de la dernière année. Le Centre de communication santé Laurentides-Lanaudière assure le traitement des appels d'urgence et coordonne la répartition des transports ambulanciers notamment dans la région des Laurentides.

Enfin, nous retrouvons 6 ressources privées ou communautaires certifiées offrant de l'hébergement en dépendance ainsi qu'un centre de détention.



Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales

Les rôles et responsabilités

En vertu des pouvoirs qui leur sont conférés par la LSSSS, la commissaire et les commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services (ci-après : commissaires adjoints) ainsi que les médecins examinateurs sont responsables envers le conseil d'administration (CA), du respect des droits des usagers dans le cadre de leurs fonctions et du traitement diligent de leurs plaintes. Ils exercent, notamment, les fonctions suivantes :

- 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 d'examen des plaintes et du code d'éthique;
- examiner avec diligence une plainte, dès sa réception;
- saisir toute instance visée lorsque, en cours d'examen, une pratique ou une conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire et formuler toute recommandation à cet effet dans ses conclusions;
- informer, dans un délai de 45 jours, la personne plaignante des conclusions motivées auxquelles ils sont arrivés, accompagnées, le cas échéant, des recommandations transmises aux instances concernées et indiquer les modalités de recours auprès du Protecteur du citoyen (ci-après : PDC) ou du comité de révision dans le cas d'une plainte médicale;
- dresser au moins une fois par année un bilan de leurs activités.

SECTEUR D'ACTIVITÉS

En plus de traiter les plaintes et les insatisfactions des usagers sur les services de santé ou les services sociaux qu'ils ont reçus, auraient dû recevoir, reçoivent ou requièrent de la part du CISSS des Laurentides, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a également la responsabilité de traiter les dossiers incluant :

- les organismes, sociétés ou personnes auxquels il recourt;
- les RPA;
- les RI et RTF;
- les services préhospitaliers d'urgence (SPU) et le Centre de communication santé-Laurentides-Lanaudière;
- les organismes communautaires (OC);
- les ressources privées ou communautaires certifiées offrant de l'hébergement en dépendance (RPCCHD);
- le Centre de détention de Saint-Jérôme;
- les CHSLD privés et privés conventionnés;
- les centres de réadaptation en dépendance publics et privés.

La commissaire est également responsable du traitement des plaintes et signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance rédigée 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).

La mission et les valeurs

Ayant pour mission de s'assurer du respect et de l'application du régime d'examen des plaintes, la commissaire s'assure également de promouvoir la qualité des services et le respect des droits des usagers. Inspirée par les valeurs organisationnelles du CISSS des Laurentides, ses actions et ses réflexions reposent sur des valeurs dont les principales se déclinent ainsi : le respect, la rigueur, l'impartialité, l'équité, la bienveillance et l'empathie. Ces valeurs se traduisent dans l'exécution de son rôle et de ses responsabilités, tant auprès des usagers, des partenaires que de l'ensemble de la population.

La présentation du rapport annuel

Le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services des établissements publics et privés et des autorités régionales qui vous est présenté couvre la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022. Il se veut une reddition de comptes conformément aux dispositions applicables de la LSSSS.

Ainsi, il se scinde en quatre grandes sections.

1

La première section présente le rapport d'activités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

2

La seconde section quant à elle expose le rapport des activités des médecins examinateurs du CISSS des Laurentides.

3

La troisième section est constituée du rapport d'activité du comité de révision.

4

La quatrième et dernière section fait état des rapports annuels sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services des établissements privés conventionnés et non conventionnés.

Au-delà de cet impératif de reddition de comptes, le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services des établissements publics et privés et des autorités régionales est également un outil révélateur de la qualité des soins et des services et de la promotion des droits, des obligations des usagers et de tous les intervenants du réseau de la santé.



PRENDRE SOIN DE SOI
PRENDRE SOIN DES AUTRES
PRENDRE SOIN DU TRAVAIL



Droit de réserve

Il importe de préciser que ce rapport a été préparé à partir des données fournies par le logiciel SIGPAQS (système d'information sur la gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services). Cette application assure l'uniformisation de la présentation des données statistiques sur les plaintes des différentes installations du réseau de la santé. La commissaire se garde une réserve sur l'exactitude des données fournies dans ce rapport.



Section 1

Rapport d'activités de
la commissaire aux plaintes et à la
qualité des services

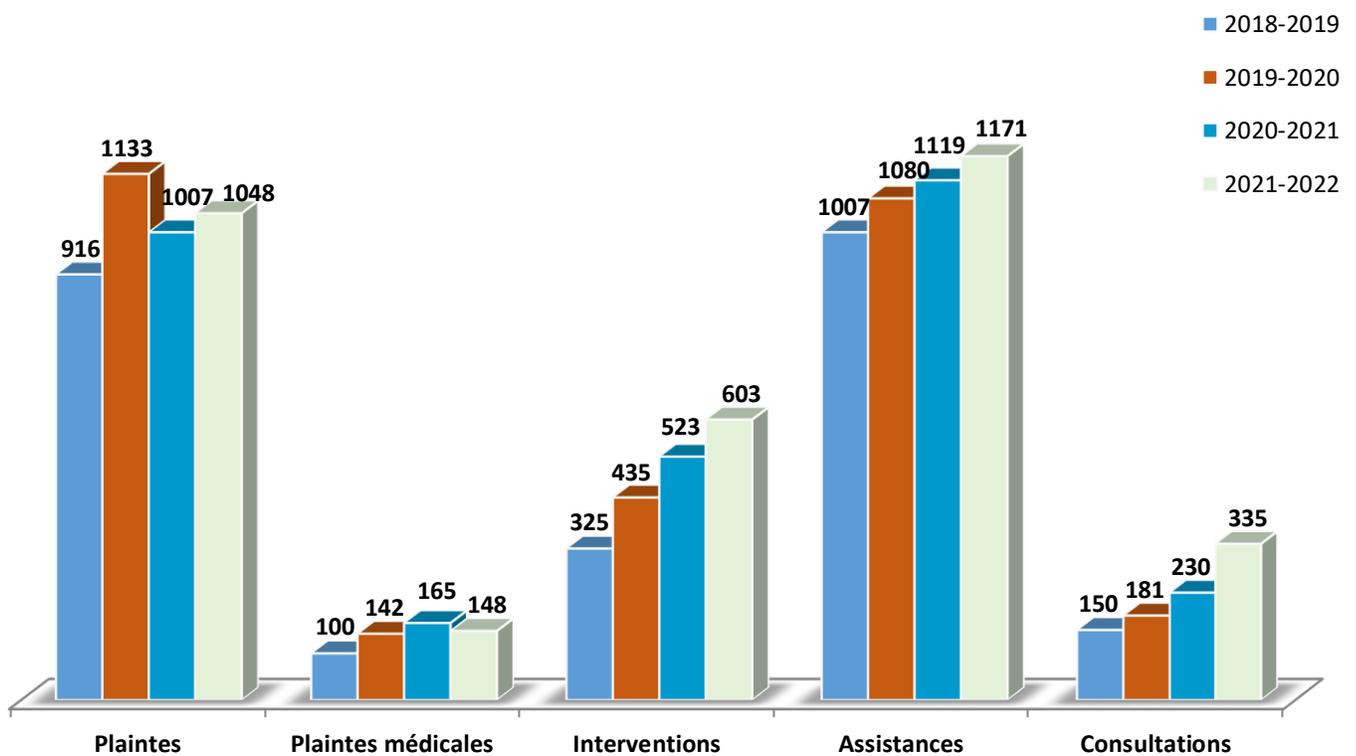
2021-2022

1. RAPPORT D'ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 2021-2022

1.1 Volumétrie des dossiers

Tout en croissance, le CPQS a vu son volume d'activités s'accroître de 44 % depuis 2018, passant de 3 305 dossiers conclus comparativement à 2 498 en 2018-2019.

Figure 1 — Nombre de dossiers conclus selon l'année d'exercice



1.2 Bilan des dossiers de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Dossiers de plaintes

Tout usager du réseau de la santé qui est insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte. Lorsque la plainte est recevable, elle doit être traitée dans les 45 jours suivant son dépôt. La plainte doit être déposée par l'utilisateur ou son représentant.

Dans ce contexte, la commissaire accorde une haute importance à l'aptitude de l'utilisateur à consentir à l'ouverture du dossier. Plus précisément, le proche d'un usager ne peut déposer une plainte sans que ce dernier y ait consenti.

Tableau 1 — Bilan des dossiers de plaintes

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Reçus durant l'exercice	937	1 103	1 024	1 057
Conclus durant l'exercice	916	1 133	1 007	1 048
Transmis au 2 ^e palier	64	56	70	46

Durant le présent exercice, la commissaire et son équipe ont conclu 1 048 dossiers de plaintes se traduisant par une augmentation de 4 % par rapport à l'an dernier.

Figure 2 — Nombre de dossiers de plaintes conclus selon l'année d'exercice

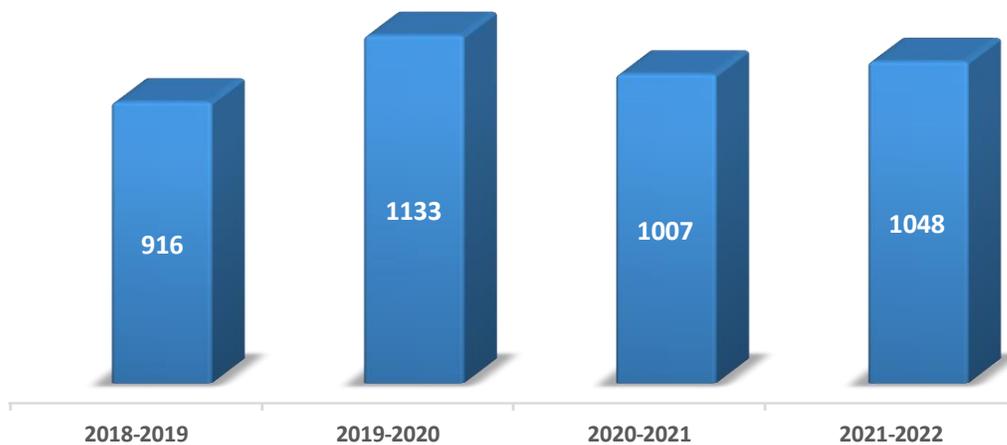


Tableau 2 — Bilan des dossiers de plaintes selon la mission ou l'instance visée

Mission/ Instance visée	Conclus durant l'exercice		Transmis au 2 ^e palier (PDC)*	
	Nombre	%	Nombre	
Établissements privés et CHSLD privés	21	2	1	
Installations du CISSS des Laurentides	922	88	41	
Autres missions régionales	OC	9	2	
	Milieu carcéral	24	0	
	RPA	31	1	
	RTF	1	0	
	RI	11	1	
	RPCCHD	10	0	
	SPU	19	0	
	TOTAL	1 048	100 %	46

* En matière de santé et de services sociaux, le PDC agit généralement en deuxième recours après que la situation a été examinée par un commissaire ou un commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services.

Durant l'exercice actuel, 88 % des plaintes reçues concernent les soins et les services offerts dans les installations du CISSS des Laurentides.

Les RPA occupent le premier rang des dossiers reçus et conclus pour les autres secteurs à missions régionales. Elles représentent 3 % des 1 048 dossiers de plaintes conclus.

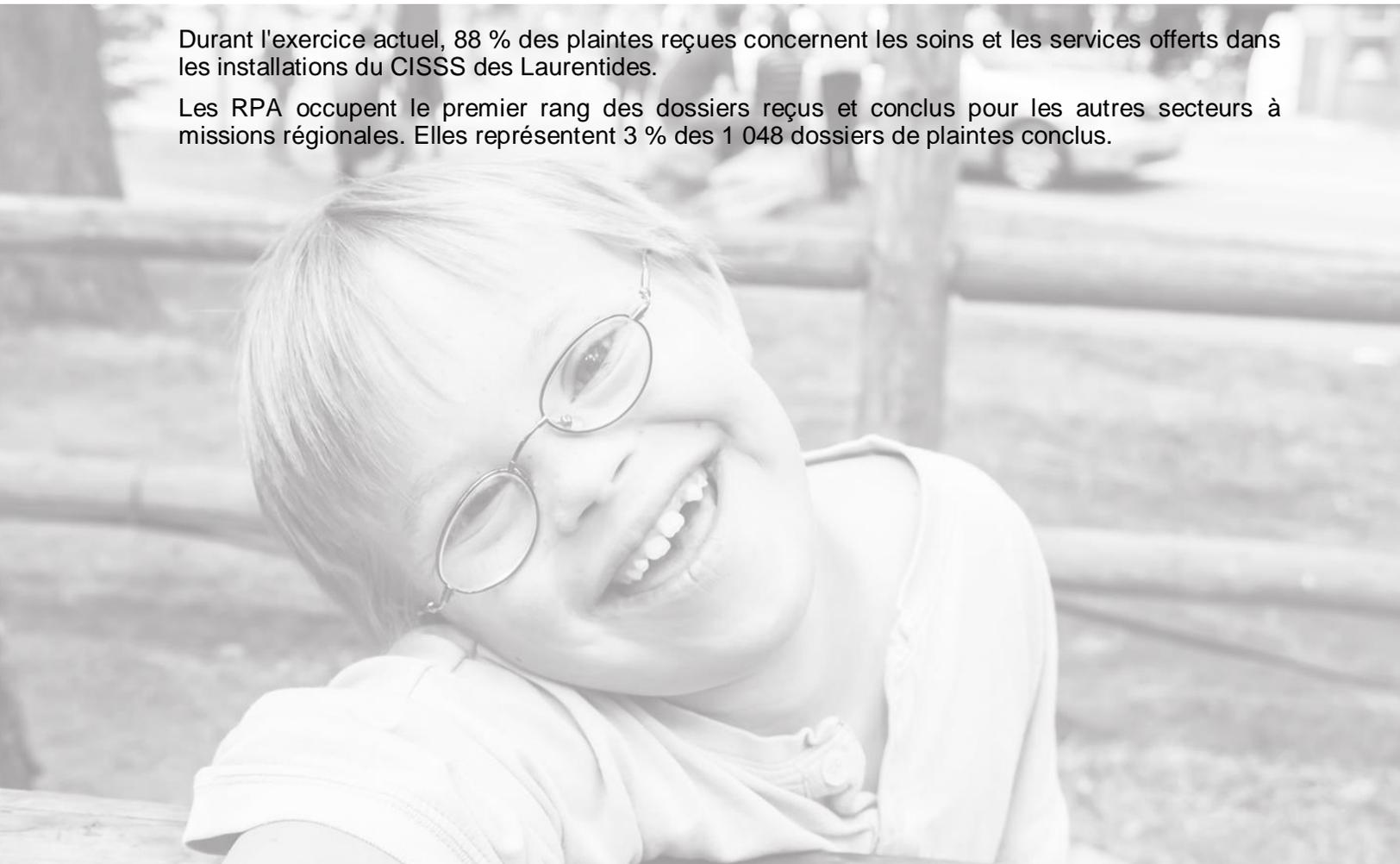


Tableau 3 — Délai de traitement des plaintes

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 3 jours	145	14
De 4 à 15 jours	165	16
De 16 à 30 jours	138	13
De 31 à 45 jours	410	39
Sous-total	858	82 %
De 46 à 60 jours	115	11
De 61 à 90 jours	54	5
De 91 à 180 jours	18	2
181 jours et plus	3	0
Sous-total	190	18 %
TOTAL	1 048	100 %

Le délai prescrit par la LSSSS pour l'examen d'une plainte est de 45 jours. Il n'y a pas de délai prescrit concernant les dossiers d'intervention.

Dans la totalité des cas où le traitement était au-delà de 45 jours, le non-respect de ce délai s'est fait d'un commun accord avec la personne plaignante, dans la mesure où ce délai s'avérait nécessaire, eu égard à la complexité du cas, sa spécificité ou la non-disponibilité en temps opportun d'informations pertinentes.

Pour l'exercice 2021-2022, 82 % des dossiers de plaintes ont été traités dans un délai de 45 jours et moins.

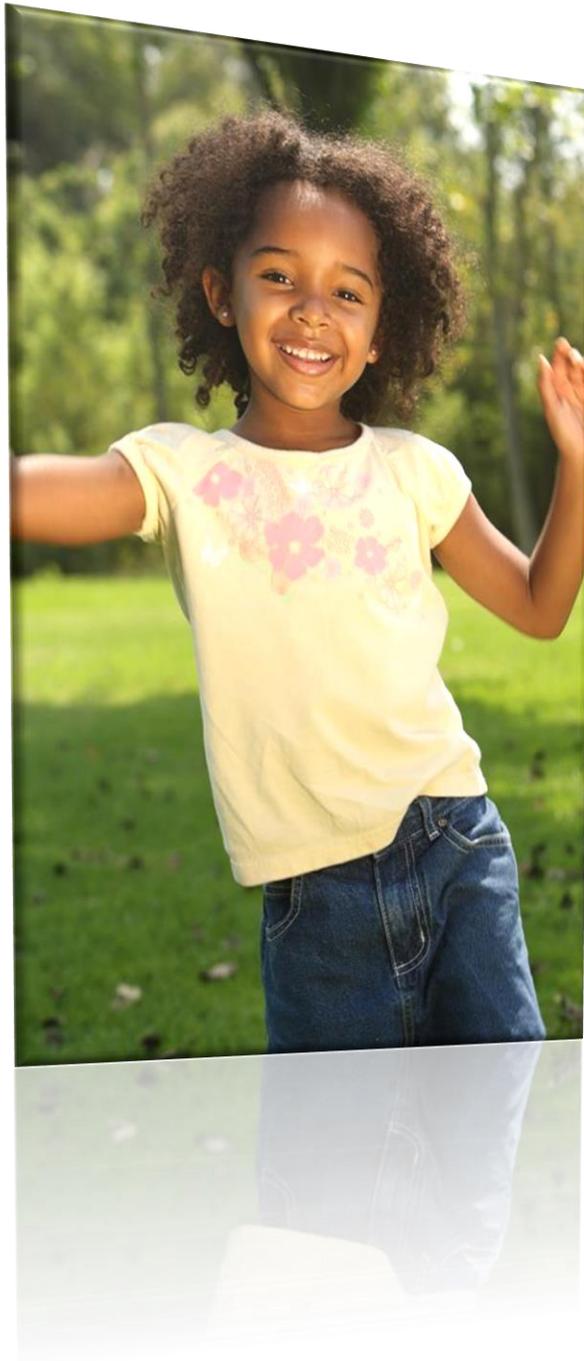
La mise en place d'indicateurs de suivi de la performance, l'harmonisation de nos outils de travail et la collaboration indéniable des gestionnaires concernés pour répondre à nos demandes ont grandement contribué à la performance de nos délais de traitement des dossiers de plaintes.

Le délai moyen pour le traitement des plaintes est de 33 jours.



Parmi les 1 048 dossiers de plaintes conclus, 26 ont été abandonnés par la personne plaignante.

De plus, le traitement de 7 dossiers a été refusé par la commissaire parce qu'ils étaient hors de sa compétence. Les 27 plaintes rejetées sur examen sommaire l'ont été faute de faits vraisemblables.



Plaintes rejetées sur examen sommaire

Dans ce contexte, la plainte ne sera pas traitée, car son contenu est soit :

Vexatoire : La plainte est formulée de manière intentionnelle dans le but de vexer, d'importuner ou d'embarrasser une personne ou un établissement et ne vise aucun résultat ou objectif concret. Elle contient des mots blessants ou est teintée de propos racistes ou réducteurs, par exemple.

De mauvaise foi : Se traduit par de la malhonnêteté, de la vengeance ou dans un but de nuire.

Frivole : La plainte est généralement sans fondement sérieux, sans objectif d'amélioration et est déraisonnable.

Abandonnée par l'utilisateur : Ce dernier se désiste à la suite d'une réflexion, par peur de représailles ou quand la situation s'est réglée avant la fin du traitement de la plainte.

Cessée : Absence de consentement de l'utilisateur ou de son représentant, refus de collaborer.

Refusée : Motif évident d'insatisfaction relevant d'une sphère qui est hors de la compétence de la commissaire. Il peut s'agir par exemple de poursuite judiciaire, de demande de compensation financière autre que les demandes de réclamations. Certains usagers veulent déposer une plainte concernant un événement précis, mais refusent de donner la moindre information, si bien qu'il est impossible d'effectuer toute investigation.

Dossiers d'interventions

Le dossier d'intervention est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Tableau 4 — Bilan des dossiers d'interventions selon l'étape de traitement

En cours de traitement au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
86	603	603	86

Durant le présent exercice, la commissaire a reçu 24 signalements de plus comparativement à l'an dernier, se traduisant par une augmentation de 4 % du nombre de dossiers d'intervention.

Tableau 5 — Bilan des dossiers d'interventions

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Reçus durant l'exercice	343	419	579	603
Conclus durant l'exercice	325	435	523	603

Figure 3 — Nombre de dossiers d'interventions conclus selon l'année d'exercice

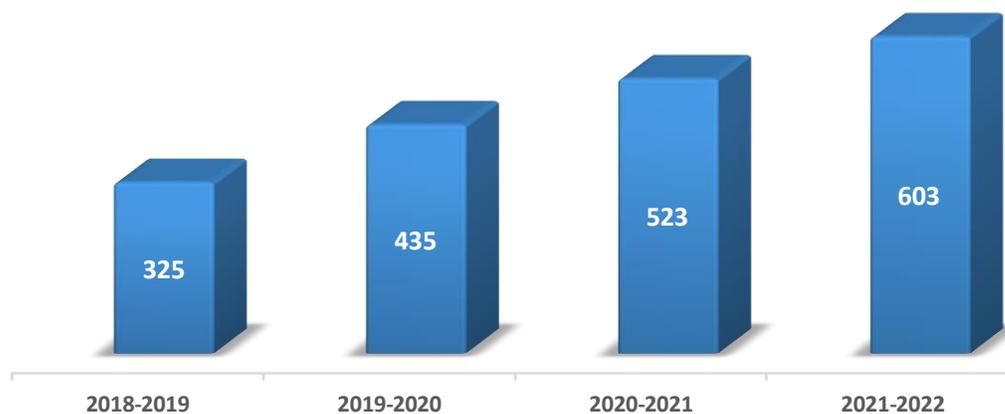


Tableau 6 — Bilan des dossiers d'interventions selon la mission ou l'instance visée

	Mission/ Instance visée	Conclus durant l'exercice	
		Nombre	%
Autres missions régionales	Établissements privés et CHSLD privés	25	4
	Installations du CISSS des Laurentides	465	77
	OC	2	1
	Milieu carcéral	2	1
	RPA	83	13
	RTF	1	0
	RI	19	2
	RPCCHD	2	1
	SPU	4	1
	TOTAL	603	100 %

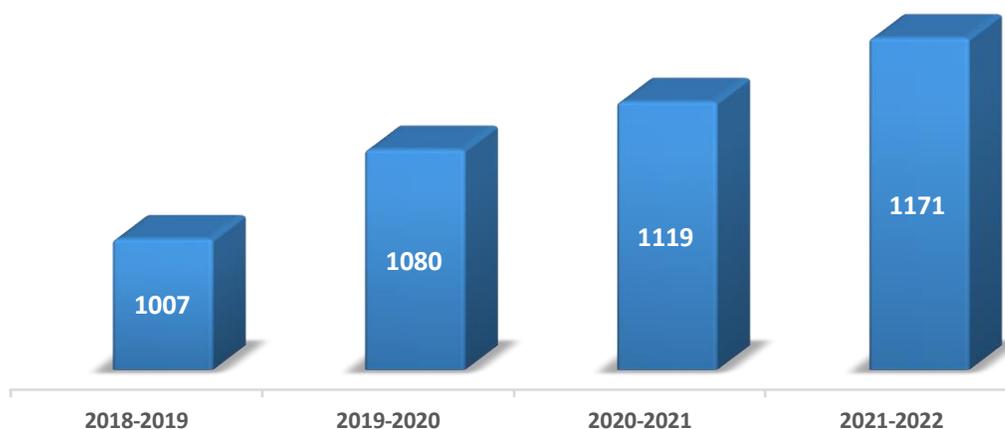
Durant l'exercice, 77 % des signalements conclus par le CPQS étaient envers les soins et les services offerts dans les installations du CISSS des Laurentides.

Les RPA occupent le premier rang des dossiers reçus et conclus pour les autres secteurs, représentant 13 % des 603 dossiers d'interventions conclus.

Dossiers d'assistance

Ayant comme mandat d'accompagner les usagers ou leurs représentants dans leurs demandes pour la formulation d'une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service, le CPQS a traité 1 171 demandes d'assistance au cours de l'année 2021-2022.

Figure 4 — Nombre de dossiers d'assistance reçus et traités selon l'année d'exercice

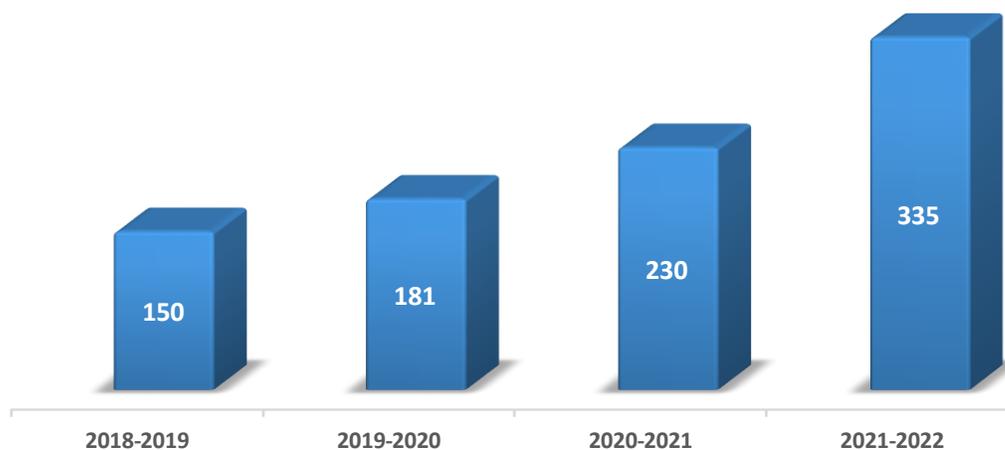


Dossiers de consultation

Dans le cadre de son mandat, le CPQS peut conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers et l'amélioration des soins et des services.

Pour l'année 2021-2022, 335 demandes de consultation ont été reçues.

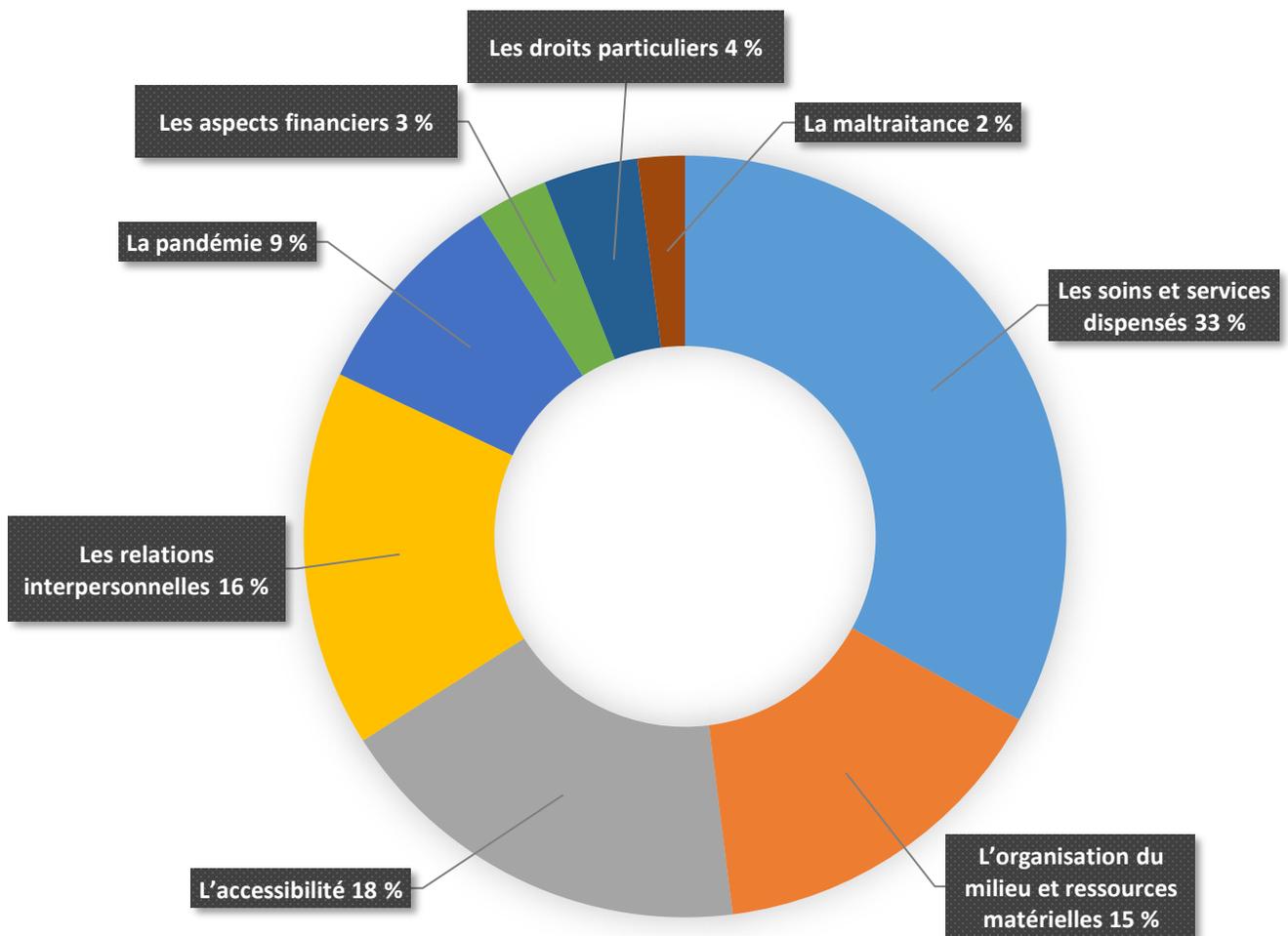
Figure 5 — Nombre de dossiers de consultation reçus et traités selon l'année d'exercice



1.3 Les motifs de plaintes et d'interventions pour les installations du CISSS des Laurentides, des établissements publics et privés et des autorités régionales

Vous trouverez ici la ventilation des motifs¹ analysés des 1 048 dossiers de plaintes et 603 dossiers d'interventions ayant été conclus au cours de la dernière année dans les différentes installations du CISSS des Laurentides par ordre d'importance : les soins et services dispensés 33 %, l'accessibilité 18 %, les relations interpersonnelles 16 %, l'organisation du milieu et ressources matérielles 15 %, la pandémie 9 %, les aspects financiers 3 %, les droits particuliers 4 % et la maltraitance 2 %.

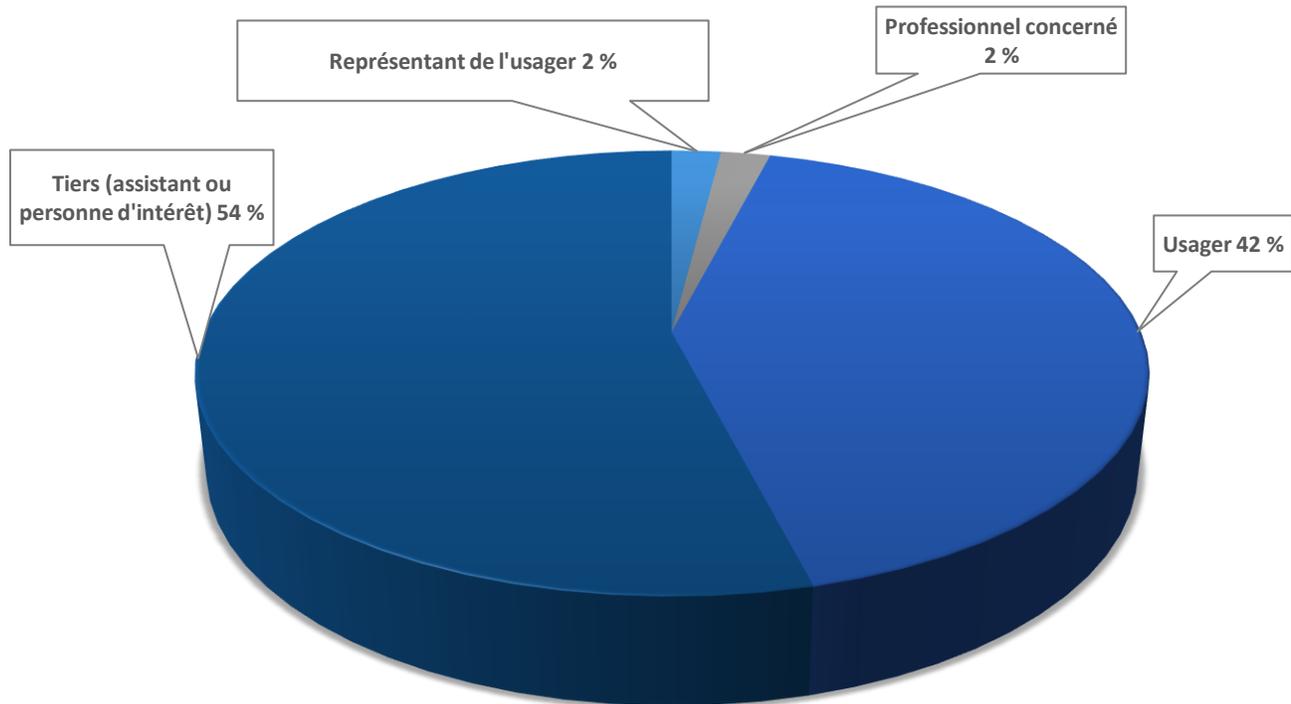
Figure 6 — Motifs de plaintes et d'interventions



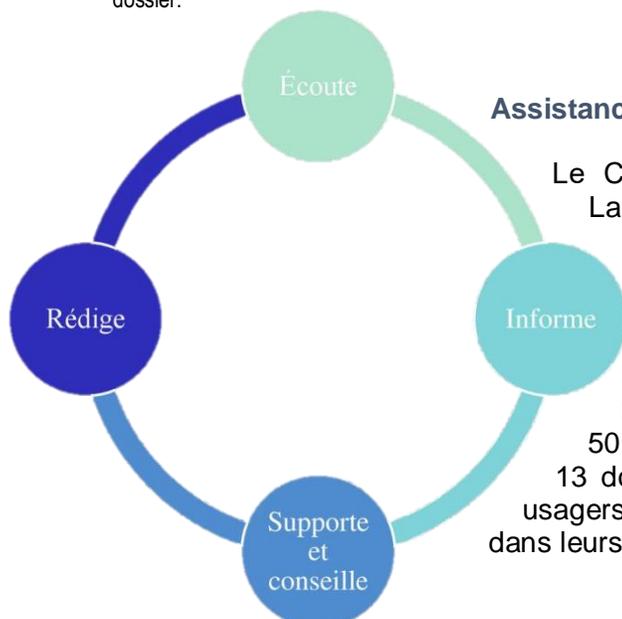
¹ Voir les définitions des motifs d'une plainte et d'une insatisfaction à l'Annexe 2

1.4 Auteurs des plaintes et des interventions

Figure 7 — Pourcentage des dossiers de plaintes et d'interventions conclues selon l'auteur



* Le nombre d'auteurs peut être supérieur au nombre de dossiers, puisqu'il peut y avoir plus d'un auteur (usager, représentant ou tiers) par dossier.



Assistance et accompagnement des usagers

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Laurentides (ci-après : CAAP des Laurentides) soutient et assiste les usagers ou leur représentant en amont du dépôt de la plainte, pendant le traitement de la plainte et après qu'elle est conclue par l'installation (par le CPQS, le médecin examinateur, le comité de révision, le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (ci-après : CMDP) ou par le PDC). En 2021-2022, 50 dossiers de plaintes, 16 dossiers d'interventions et 13 dossiers de plaintes médicales ont été conclus pour des usagers ayant été accompagnés par le CAAP des Laurentides dans leurs démarches.



Dossiers transmis à des fins disciplinaires

Au cours de la dernière année, trois (3) dossiers ont été transmis à la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques du CISSS des Laurentides pour analyse à des fins disciplinaires.

1.5 Protecteur du citoyen

Le PDC est le recours en deuxième instance pour les usagers qui ne sont pas satisfaits des réponses ou des conclusions de la commissaire ou des commissaires adjoints à la suite du dépôt de leur plainte.

Au total, 46 dossiers ont été transmis au PDC pour étude, soit 4 % des dossiers de plaintes traités par le CPQS. De ce nombre, 39 dossiers ont été conclus, dont 26 dossiers (66 %) ont fait l'objet d'un traitement qui a appuyé les conclusions de la commissaire et des commissaires adjoints. Treize de ces 39 dossiers ont reçu, au total, 28 recommandations d'amélioration.

Le PDC peut initier une intervention à la suite d'un signalement effectué par un usager, en lien avec son pouvoir d'enquête. Pour l'exercice 2021-2022, 3 dossiers d'interventions ont été ouverts pour le CISSS des Laurentides ou pour les instances ayant une mission régionale.

Figure 8 — Nombre de dossiers transmis au Protecteur du citoyen pour étude selon l'année d'exercice

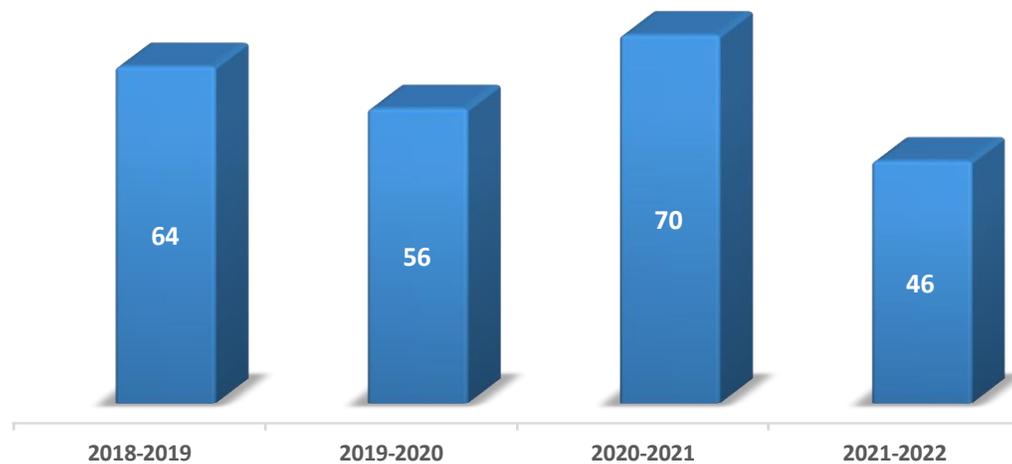


Tableau 7 — Mesures d'amélioration formulées par le Protecteur du citoyen

Mesures d'amélioration du PDC	
CHSLD	<p>Fournir aux personnes hébergées l'ensemble des bains et des soins buccodentaires requis.</p> <p><i><u>Suivi effectué</u> : Un formulaire a été déployé en février 2022 afin de permettre de dresser le portrait quotidien des bains. Il permet, entre autres, d'identifier qui a reçu un bain ou non, s'il s'agit d'un premier ou d'un deuxième bain. La raison invoquée pour ne pas avoir donné le bain y sera également documentée ainsi que la date de reprise du bain selon l'horaire établi.</i></p> <p><i>Aussi, pour assurer un suivi optimal des bains donnés, les membres du personnel doivent apposer leurs initiales et inscrire « fait » dans la case horaire réservée au résident sur la grille horaire des bains. L'horaire des bains est imprimé chaque semaine et archivé avec le formulaire du portrait quotidien des bains dans le bureau du gestionnaire responsable de site afin de pouvoir s'y référer au besoin.</i></p> <p><i>Concernant les soins buccodentaires, les employés ont reçu la formation s'y rapportant. Aussi, des capsules d'informations ont été développées en mars 2022 pour sensibiliser le personnel de soins de tous les quarts de travail (jour, soir et nuit).</i></p> <p><i>En mars 2022, la mise en place de cartes de suivi dans les chambres pour les soins à faire avec le soutien de l'hygiéniste dentaire a été effectuée. Aussi, un suivi est fait par les infirmières par le biais du plan thérapeutique infirmier en cours et le déploiement d'une grille de suivi des cas complexes ou présentant des particularités.</i></p> <p>S'assurer que les préposés sont en mesure de communiquer adéquatement avec les personnes hébergées dans leur langue d'usage.</p> <p><i><u>Suivi effectué</u> : Un suivi est effectué par les chefs d'unité par le biais de « tournées intentionnelles » afin de repérer rapidement les enjeux.</i></p> <p>Réaliser une réorganisation du matériel de prévention des infections afin que celui-ci soit accessible et bien rangé à tous les étages.</p> <p><i><u>Suivi effectué</u> : Un suivi a été effectué par les gestionnaires et la réorganisation du matériel a été réalisée. Des stations sur roulettes dans chaque unité de vie des résidents ont été déployées. Aussi, les salles réservées à l'entreposage des fournitures médicales sont connues des employés et fermées à clé.</i></p>

Mesures d'amélioration du PDC

Centre hospitalier

Rappeler au personnel infirmier de documenter adéquatement les éléments suivants au dossier médical :

- Le plan thérapeutique infirmier;
- L'évolution de l'autonomie fonctionnelle à l'aide de l'outil de suivi clinique;
- L'évaluation initiale du patient adulte en soins infirmiers dans l'outil de cueillette de données.

Suivi effectué : Un rappel a été fait auprès du personnel lors d'une rencontre hebdomadaire et un résumé a été transmis par courriel aux employés concernés.

Prendre les mesures nécessaires pour que le personnel infirmier :

- Évalue et documente adéquatement la douleur exprimée par l'utilisateur et l'utilisatrice en continu et de façon structurée;
- Effectue le suivi de la médication analgésique administrée, en documentant la réévaluation afin d'analyser l'évolution et le soulagement de la douleur.

Suivi effectué : Un audit a été fait et des capsules de formation sont en préparation auprès des conseillères en soins infirmiers. Une première rencontre pour la préparation des capsules a été effectuée à la fin avril 2022.

Ressource intermédiaire

Définir clairement les rôles et responsabilités dévolus à la ressource intermédiaire et ceux relevant du CISSS des Laurentides, et ce, en fonction du Cadre de référence RI-RTF.

Suivi effectué : Les échanges entre la responsable de la ressource et la gestionnaire du CISSS des Laurentides sont planifiés et maintenus minimalement une fois par mois.

Élaborer et implanter un plan de redressement, en tenant compte des rôles dévolus à chacune des parties, afin d'établir un climat de collaboration permettant de maintenir la qualité des services offerts aux personnes hébergées dans la ressource intermédiaire.

Suivi effectué : L'ensemble des modalités d'échanges se poursuivront au cours des prochains mois. Ces échanges nous permettent de maintenir un climat de collaboration tout en assurant la qualité des soins pour les usagers. La révision des rôles et responsabilités de la RI ainsi que ceux relevant du CISSS des Laurentides a été adressée avec la responsable de la ressource et l'équipe clinique lors de rencontres bi-mensuelles de suivi clinique.

1.6 Les mesures formulées par le CPQS pour l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que du respect des droits des usagers

Une mesure peut prendre la forme d'une recommandation adressée par la commissaire ou les commissaires adjoints. Elle peut être formulée telle une mesure corrective appréciable immédiatement ou sous forme d'engagement auprès d'un gestionnaire pour corriger ou améliorer une situation.

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. La mesure à portée individuelle n'a généralement d'effet que pour la personne concernée et vise à régler une situation particulière. La mesure à portée systémique vise à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

À titre indicatif, voici le libellé de quelques recommandations formulées par le CPQS permettant de témoigner de l'amélioration de la qualité des soins et des services.

Tableau 8 — Mesures d'amélioration pour les installations du CISSS des Laurentides

Motifs	Mesures d'amélioration du CPQS
Accessibilité	<p>Favoriser la réorientation des usagers qui se présentent à l'urgence, vers les cliniques médicales, et ce, dès l'évaluation brève, lorsque la condition de l'utilisateur le permet.</p> <p><i>Suivi effectué</i> : Le triage doit être fait complètement avant de procéder à l'évaluation brève. Travaux en cours afin d'obtenir un local supplémentaire et sécuritaire pour effectuer les évaluations brèves.</p>
Aspect financier	<p>Prendre les moyens nécessaires afin que le personnel des unités de soins soit en mesure de transmettre les informations pertinentes à l'utilisateur ou son proche, relativement au montant à déboursier lorsqu'un transport est requis pour le retour à domicile de l'utilisateur, et ce, afin que l'utilisateur ou son proche puisse faire un choix libre et éclairé</p> <p><i>Suivi effectué</i> : Faire des interventions ciblées auprès des secteurs concernés afin de les sensibiliser sur les outils de communication disponibles pour bien informer les usagers. Sensibilisation élargie également à l'ensemble des directions cliniques afin de promouvoir l'importance de bien communiquer l'information sur la responsabilité de paiement.</p>

Motifs	Mesures d'amélioration du CPQS
Droits particuliers	<p>Rappeler aux intervenants, notamment à l'intervenant concerné par cette plainte, l'importance de remettre la brochure « On a signalé la situation de votre enfant au DPJ », de donner de façon diligente des explications aux parents sur leurs droits ainsi que sur le processus d'intervention de la DPJ, et de noter ces interventions au dossier.</p> <p><i>Suivi effectué : L'intervenant concerné a été avisé. La situation a également été revue en comité de gestion afin qu'un rappel général soit effectué à l'ensemble du personnel concerné.</i></p> <p>Sensibiliser le personnel de l'urgence à l'importance de prendre en considération, lors de l'application de mesures de contention et lors du retrait des effets personnels dans un contexte de risque pour la sécurité, le malaise que peut avoir l'usager en présence d'employés du sexe opposé et son besoin de respect de son intimité.</p> <p><i>Suivi effectué : Le personnel a été avisé, dans la mesure du possible, que ce soit une préposée féminine qui déshabille une usagère. Si une usagère est trop agressive, une préposée féminine assistera le préposé masculin, afin de sécuriser la patiente et le personnel.</i></p>
Organisation du milieu et ressources matérielles	<p>S'assurer de mettre à la disposition de chaque résident un système d'appel à l'aide permettant d'obtenir, en tout temps et rapidement, l'assistance nécessaire.</p> <p><i>Suivi effectué : L'unité contient 2 systèmes d'appel, soit dans la chambre et dans la salle de bain. De plus, les employés ont été sensibilisés et se doivent de s'assurer que le résident a accès à sa cloche d'appel, et ce, en tout temps.</i></p>
Relations interpersonnelles	<p>Évaluer le besoin de formation ou de soutien au développement de la pratique professionnelle pour l'employé visé en ce qui concerne le respect du code d'éthique du CISSS des Laurentides ainsi que la pacification des situations conflictuelles.</p> <p><i>Suivi effectué : L'employé a été rencontré et un rappel des attentes en lien avec le code d'éthique du CISSS des Laurentides a été fait. De plus, une sanction disciplinaire lui a été imposée.</i></p>

Motifs	Mesures d'amélioration du CPQS
Soins et services dispensés	<p>Effectuer un retour auprès du personnel infirmier sur l'importance de recueillir et de consigner l'ensemble des données cliniques significatives concernant l'état de santé d'un usager, de procéder à une évaluation adéquate, de donner les directives appropriées et d'ajuster le plan thérapeutique infirmier ainsi que le plan de traitement d'un usager, s'il y a lieu.</p> <p><i>Suivi effectué : Un rappel a été effectué aux employés concernés lors d'une rencontre de type co-développement sur l'importance de bien consigner au dossier les données cliniques significatives en lien avec l'état de santé d'un patient. De plus, le cartable de suivi a également été revu lors de cette rencontre.</i></p>
Pandémie	<p>Intensifier la vigilance concernant l'application des consignes sanitaires et des recommandations émises dans la gestion de la COVID-19 par la RPA.</p> <p><i>Suivi effectué : Dans le cadre de l'éclosion vécue à la Résidence, des visites des intervenants en prévention et contrôle des infections (PCI) du Soutien à domicile du CISSS des Laurentides ont été réalisées. Lors de chacune de ces visites, des recommandations ont été transmises au personnel et un compte rendu a été fait auprès de l'équipe de gestion du Soutien à domicile (SAD). Des interventions ont été réalisées selon le besoin auprès de l'exploitant de la ressource. En collaboration avec les équipes de la certification et du soutien à domicile, une vigie est également assurée auprès de la résidence.</i></p>
Maltraitance	<p>Renforcer les aptitudes, les compétences et les connaissances de l'équipe d'intervenants psychosociaux (incluant la coordination clinique) à détecter, évaluer et intervenir en contexte de possible maltraitance envers les aînés.</p> <p><i>Suivi effectué : Présentation d'une capsule sur la prévention de la maltraitance lors des rencontres administratives mensuelles avec l'ensemble du personnel du Soutien à domicile (SAD). Comité maltraitance mensuelle où chaque intervenant doit venir discuter des cas de possible maltraitance ou de maltraitance avérée avec la coordonnatrice clinique. Formation pour les coordonnateurs cliniques : Supervision clinique dans la gestion des situations de maltraitance (55 min sur l'environnement numérique d'apprentissage (ENA)). Suivi des charges de cas par le coordonnateur clinique aux trois mois afin de détecter les cas de maltraitance.</i></p>

1.7 Le bilan des dossiers examinés en maltraitance

La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (ci-après : Loi visant à lutter contre la maltraitance) confie à la commissaire la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. De plus, cette loi édicte des mesures qui visent à faciliter la dénonciation des cas d'abus ou de maltraitance et favorise la mise en œuvre d'un processus d'intervention concerté.

La Politique de lutte contre la maltraitance est venue renforcer notre engagement du droit de la personne majeure en situation de vulnérabilité, de vivre en toute quiétude.

Au cours de la dernière année, je souligne le travail des intervenants de première ligne ainsi que les proches aidants et familles qui nous ont contactés, préoccupés par le bien-être des personnes vulnérables et qui nous ont signalé des gestes de négligence et de maltraitance.



Sous déclaration de la maltraitance au CPQS

Je constate toutefois que ce ne sont pas tous les signalements qui nous sont systématiquement acheminés. Selon les données consignées par les professionnels de la santé et tirées d'un système d'information permettant de soutenir les activités cliniques des intervenants et des gestionnaires dans leurs tâches professionnelles en CLSC (ci-après : I-CLSC) pour l'année 2021-2022, nous avons répertorié 419 situations en consultant la statistique maltraitance chez les personnes aînées ou les personnes vulnérables. Nous avons également consulté les données sur les déclarations de situation d'agression d'usagers selon les lignes directrices ministérielles sur la déclaration des incidents et accidents. 504 situations ont été déclarées impliquant un usager ayant été blessé lors d'une agression avec un autre usager ou par un prestataire de soins ou de services.

De toute évidence, les 64 signalements reçus au CPQS au cours de l'année 2021-2022 ne représentent qu'une infime proportion des situations réelles pour lesquelles les intervenants du CISSS des Laurentides se sont mobilisés pour mettre un frein à la maltraitance. Il est possible que ces intervenants, soit par manque de temps ou par méconnaissance de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité n'aient pas signalé une situation à la commissaire.

Le défi quant à la promotion de la Politique pour contrer la maltraitance et les signalements obligatoires doit se poursuivre. Je salue l'engagement du CISSS des Laurentides à cet égard.

Dans le cadre de certains dossiers, la commissaire et son équipe ont participé à des rencontres avec différents partenaires dans le contexte d'un processus d'intervention concertée prévu par l'entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance, notamment pour du soutien-conseil avec les partenaires intersectoriels. Ces actions concertées ont permis d'assurer la sécurité et l'intégrité de personnes en situation de vulnérabilité.

Il est important de rappeler que les dossiers de maltraitance peuvent émaner d'une plainte de la part d'un usager, d'un signalement provenant d'un employé ou d'un tiers ou encore d'une intervention faite par la commissaire. La personne en situation de maltraitance doit recevoir des soins et des services du CISSS des Laurentides, c'est-à-dire dans les installations s'y rapportant ou dans tous milieux où œuvrent des membres du personnel du CISSS des Laurentides ou encore qui détiennent un contrat avec l'établissement, soient les RI, RTF, RPA et CHSLD privés.

Selon l'ensemble des dossiers traités en plainte et en intervention, dont les motifs réfèrent à des abus ou de la maltraitance, 49 des 64 dossiers se sont avérés fondés (77 %).

Parmi les dossiers traités en matière de maltraitance, 8 ont fait l'objet de mesures correctives de la part du CPQS allant de la relocalisation d'usagers, à la fermeture de ressources, aux mesures disciplinaires pour des employés.

Tableau 9 — Bilan des dossiers conclus dont les motifs réfèrent à des abus/maltraitance pour les installations du CISSS des Laurentides, des établissements publics et privés et des autorités régionales

Année	Nombre de dossiers conclus	Nombre de dossiers conclus avec mesure	Nombre de dossiers conclus sans mesure	Nombre de mesures d'amélioration
2021-2022	90	8	82	69
2020-2021	70	7	63	32

Tableau 10 — Comparatif avec les années antérieures

Type de dossier	2020-2021	2021-2022
Plainte	12	9
Intervention	35	55
Assistance	10	8
Consultation	13	18
Total	70	90



Figure 9 — Pourcentage des dossiers dont les motifs réfèrent à des abus ou de la maltraitance en fonction des différentes missions pour les installations du CISSS des Laurentides, les instances à missions régionales, les CHSLD privés et les CHSLD privés conventionnés.

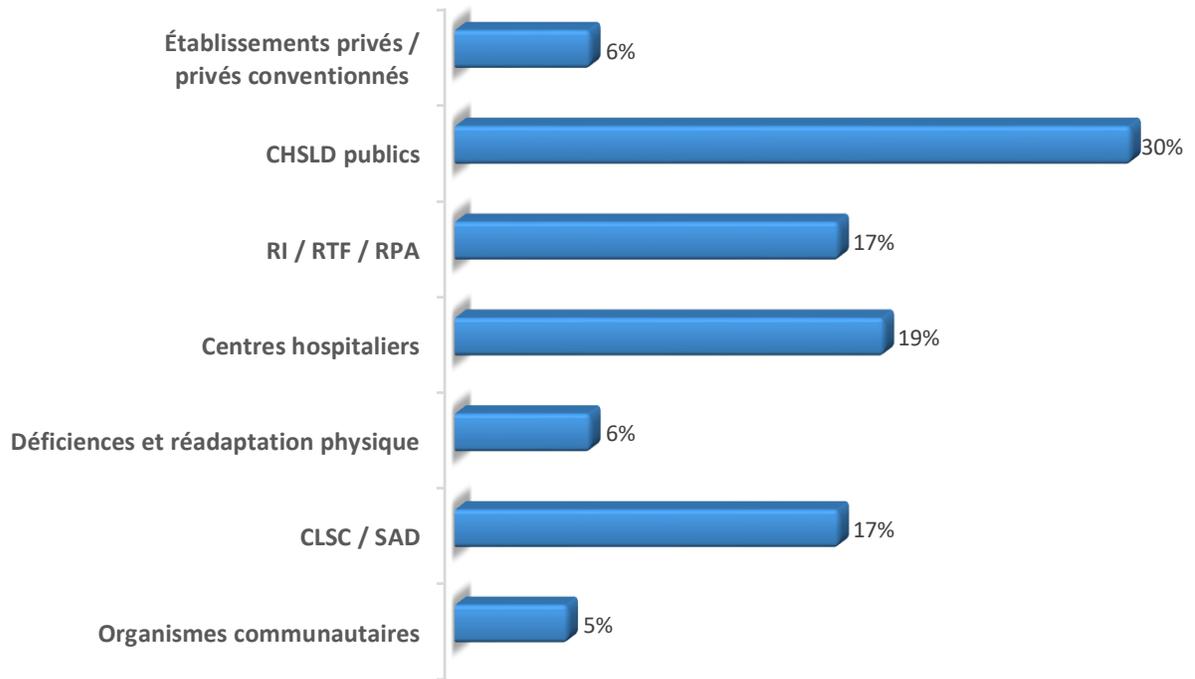
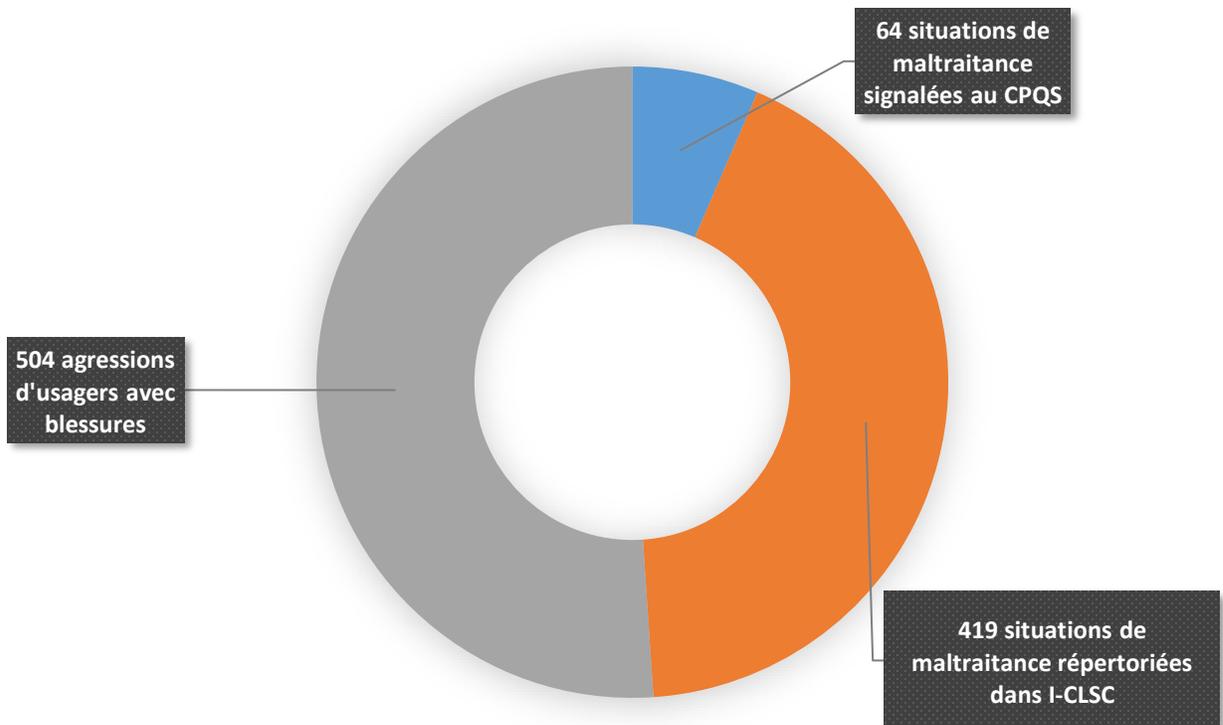


Figure 10 — Comparatif selon les sources de données sur la maltraitance



Fait à noter, dans une grande proportion des signalements reçus, des mesures de protection étaient déjà mises en place afin d'assurer la sécurité des usagers. Nous avons également répondu à 18 consultations dont le sujet concernait l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

Dans le contexte de la maltraitance, les dossiers analysés peuvent comporter plus d'un motif réparti selon les différents types de maltraitance désignés au Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées — 2017-2022 :

Maltraitance psychologique

Gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.

Ex. : rejet, indifférence, isolement social, menace verbale, etc.

Maltraitance physique

Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.

Ex. : rudolement, alimentation forcée, utilisation inappropriée des contentions, agression entre deux résidents, etc.

Maltraitance sexuelle

Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité ou à l'identité sexuelle.

Ex. : agression à caractère sexuel.

Maltraitance matérielle ou financière

Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale.

Ex. : transaction bancaire inhabituelle, prix excessif pour services rendus, etc.

Maltraitance organisationnelle

Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.

Ex. : délai pour changement de culotte d'incontinence, manque de personnel, etc.

Âgisme

Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.

Ex. : infantilisation, mépris, expressions réductrices, etc.

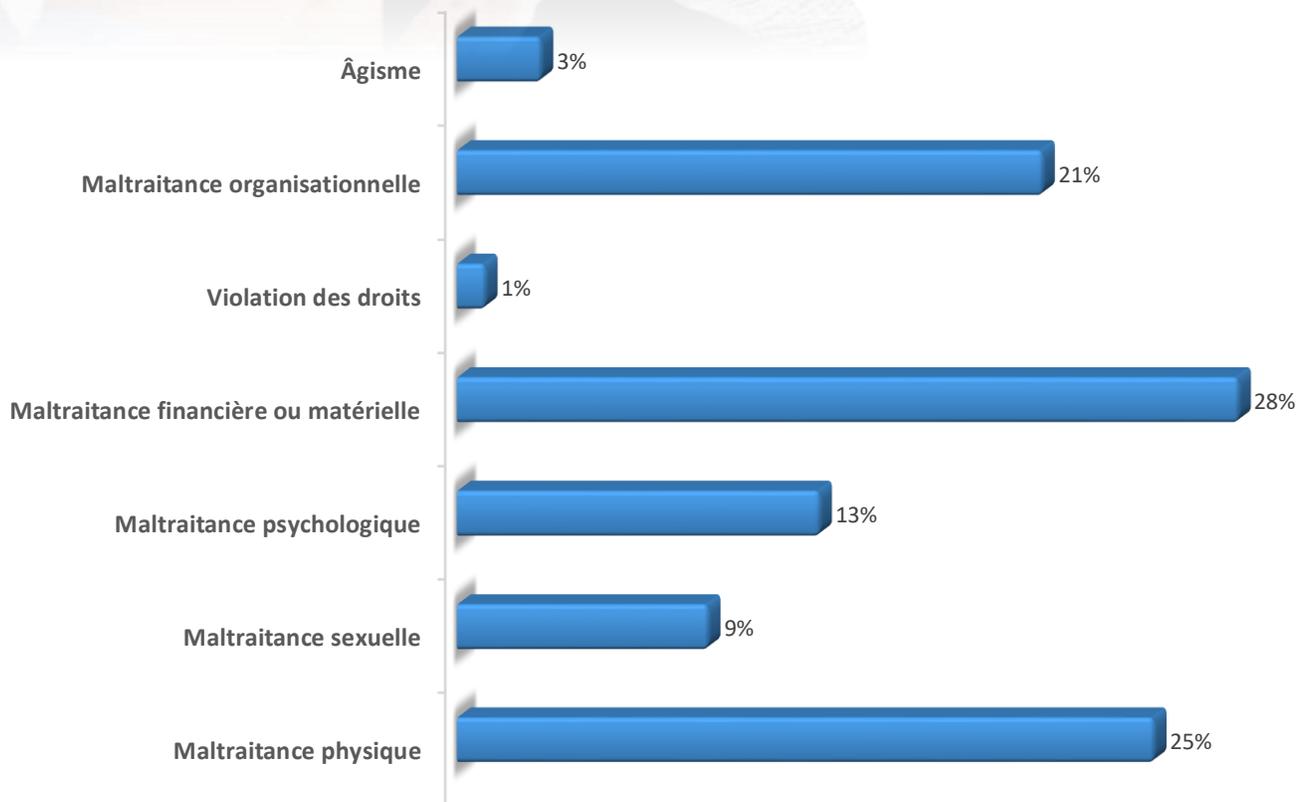
Violation des droits

Toute atteinte aux droits et aux libertés individuelles et sociales.

Ex. : refus de recevoir de la visite, des appels téléphoniques, etc.



Figure 11 — Pourcentage des motifs de maltraitance en fonction du type d’abus/maltraitance pour les installations du CISSS des Laurentides, les milieux où œuvrent des membres du personnel du CISSS ou qui détiennent un contrat avec l’établissement, les CHSLD privés et les CHSLD privés conventionnés





1.8 Maladie à coronavirus (COVID-19)

La pandémie historique reliée à la COVID-19, combinée à la pression exercée sur le système de santé, la grande mobilisation du personnel pour répondre à l'épidémie et la réorganisation des soins et des services dans les différents milieux, a

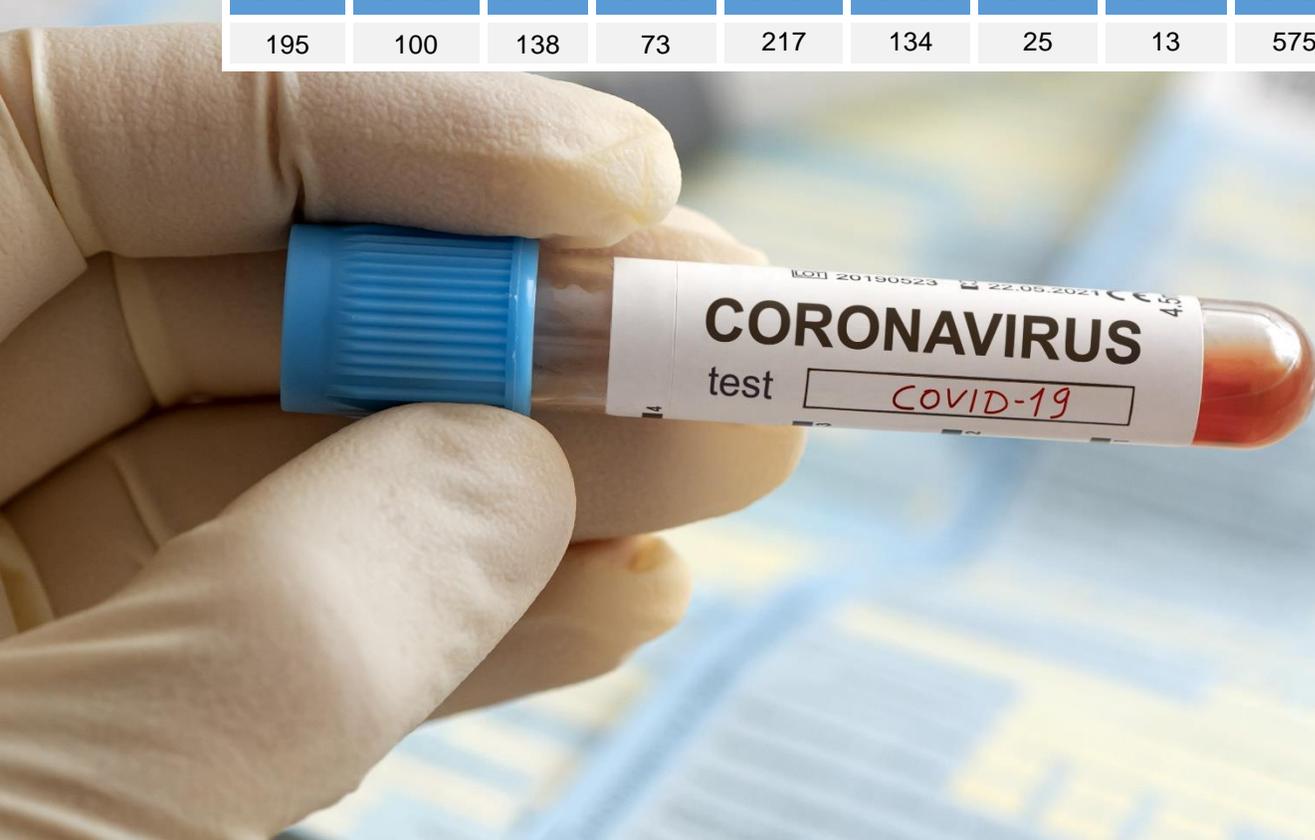
certes bouleversé les pratiques de soins, mais elle a aussi mis en lumière la grande vulnérabilité des façons de faire pour offrir des soins et services de qualité aux personnes qui fréquentent les salles d'urgence, hospitalisées ou hébergées, tant en CHSLD, RI et en RPA que dans les milieux de vie hébergeant des usagers, tout aussi vulnérables, ayant une problématique en santé mentale, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

Considérant le type de demandes portées à notre attention, dont la majorité des situations nécessitant une réponse quasi immédiate, l'ensemble des membres de l'équipe s'est mobilisé afin d'offrir une réponse diligente et prompte aux usagers ou à leurs proches, et ce, bien en deçà du délai de 45 jours établi par la LSSSS.

Au total, 320 dossiers ont été conclus avec un motif en lien avec la COVID-19, soit 10 % de l'ensemble de tous les dossiers traités.

Tableau 11 — Portrait des dossiers conclus dont le motif était en lien avec la COVID-19

Plainte		Intervention		Assistance		Consultation		Total	
20-21	21-22	20-21	21-22	20-21	21-22	20-21	21-22	20-21	21-22
195	100	138	73	217	134	25	13	575	320





1.9 Les participations statutaires de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Engagement au niveau provincial

Pour une quatrième année consécutive, la commissaire est membre de l'exécutif du Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec et y agit à titre de secrétaire jusqu'à la fin de son mandat en juin 2021. Ce regroupement a été mis sur pied afin de favoriser, notamment, l'échange d'expertise et le développement de la pratique, et d'améliorer, par le fait même, la qualité des interventions des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du réseau de la santé au Québec.

Comité de vigilance et de la qualité

À titre de membre du comité de vigilance et de la qualité, la commissaire assume le suivi de ses recommandations dans le cadre de l'examen des plaintes et des interventions visant à l'amélioration de la qualité des soins et des services.

Séances du conseil d'administration du CISSS des Laurentides

La commissaire utilise ce moment privilégié afin de dresser un bilan de ses activités et de répondre à tout questionnement des administrateurs, relevant de sa compétence.

1.10 Description des autres activités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Au cours de la dernière année, outre des rencontres avec les différents auteurs des plaintes et les représentants des organismes en cause, la commissaire, accompagnée des membres de son équipe, a également établi des liens avec les différents gestionnaires du CISSS des Laurentides ainsi que les partenaires de la région afin de faire connaître le CPQS.

Concrètement, voici quelques représentations ou activités diverses effectuées, entre autres, dans le but de favoriser l'engagement envers l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes dans sa globalité :

- échanges avec les membres des comités des usagers et des comités de résidents des installations du CISSS des Laurentides, des établissements privés et des CHSLD privés et privés conventionnés;
- rencontres virtuelles et échanges avec les gestionnaires des différentes directions du CISSS des Laurentides;
- participation ponctuelle à différents comités (Maison des aînés, Régime d'examen des plaintes en milieu carcéral, etc.);
- promotion du code d'éthique du CISSS des Laurentides;
- promotion de la Politique visant à lutter contre la maltraitance envers toute personne majeure en situation de vulnérabilité;
- publications d'articles dans *La Boussole*;
- soutien et accompagnement pour des commissaires œuvrant dans différents centres intégrés au Québec;
- visite du Centre de détention de Saint-Jérôme;
- rencontres avec les responsables des CHSLD privés conventionnés et non conventionnés et visite des lieux.

1.11 Retraite et recrue

C'est en février 2022 que Madame Sylvie Castonguay, commissaire adjointe nous a quitté pour une retraite bien méritée.

Toute l'équipe du CPQS se joint à moi afin de lui souhaiter du bon temps et la réalisation de ses projets futurs.

Monsieur Martin Manseau a été nommé en janvier 2022 afin de succéder à madame Castonguay. Nous lui souhaitons tout le succès mérité dans le cadre de ses nouvelles fonctions.





Section 2

Rapport d'activités
des médecins examinateurs
2021-2022

2. RAPPORT D'ACTIVITÉS DES MÉDECINS EXAMINATEURS 2021- 2022

2.1 Bilan des activités des médecins examinateurs

Dossiers de plaintes médicales

Les médecins examinateurs exercent des fonctions reliées à la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un médecin résident ou un étudiant en médecine.

Les situations portées à l'attention des médecins examinateurs, au cours de cette dernière année, ont permis l'analyse et la conclusion de 148 dossiers.

Tableau 12 — Bilan des dossiers de plaintes médicales

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Reçus durant l'exercice	139	128	77	102
Conclus durant l'exercice	100	142	165	148
Transmis au comité de révision	4	4	3	4

Figure 12 — Nombre de dossiers de plaintes médicales conclus selon l'année d'exercice

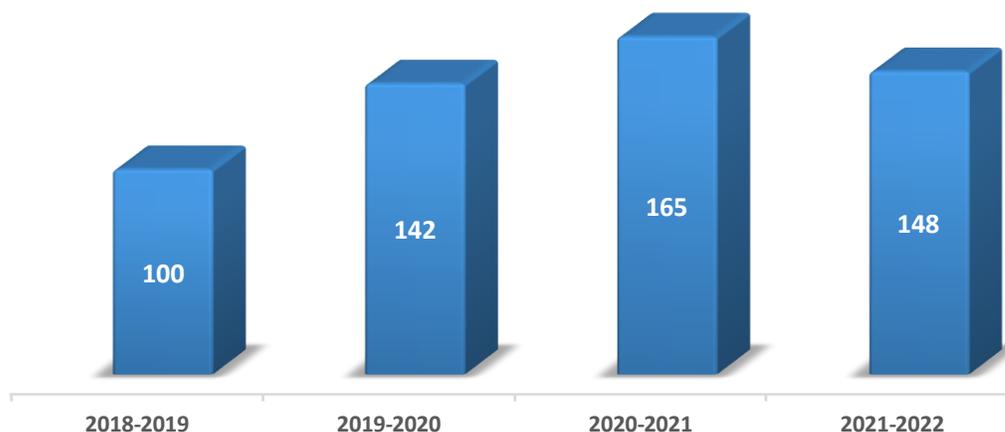


Tableau 13 — Bilan des dossiers de plaintes médicales selon l'étape de l'examen et l'instance visée

Instance visée	Conclus durant l'exercice		Transmis au comité de révision
	Nombre	%	Nombre
CHSGS	140	95	4
CHSLD	6	4	0
CLSC	2	1	0
TOTAL	148	100 %	4

Plus de 95 % des plaintes examinées concernent une pratique en centre hospitalier. Le motif de ces plaintes est majoritairement en lien avec les soins et les services dispensés.

Dans la totalité des cas où la transmission des conclusions nécessitait un délai excédant 45 jours, la personne plaignante a été informée que ce délai s'avérait nécessaire, eu égard à la complexité du cas, sa spécificité ou la non-disponibilité en temps opportun des informations pertinentes.

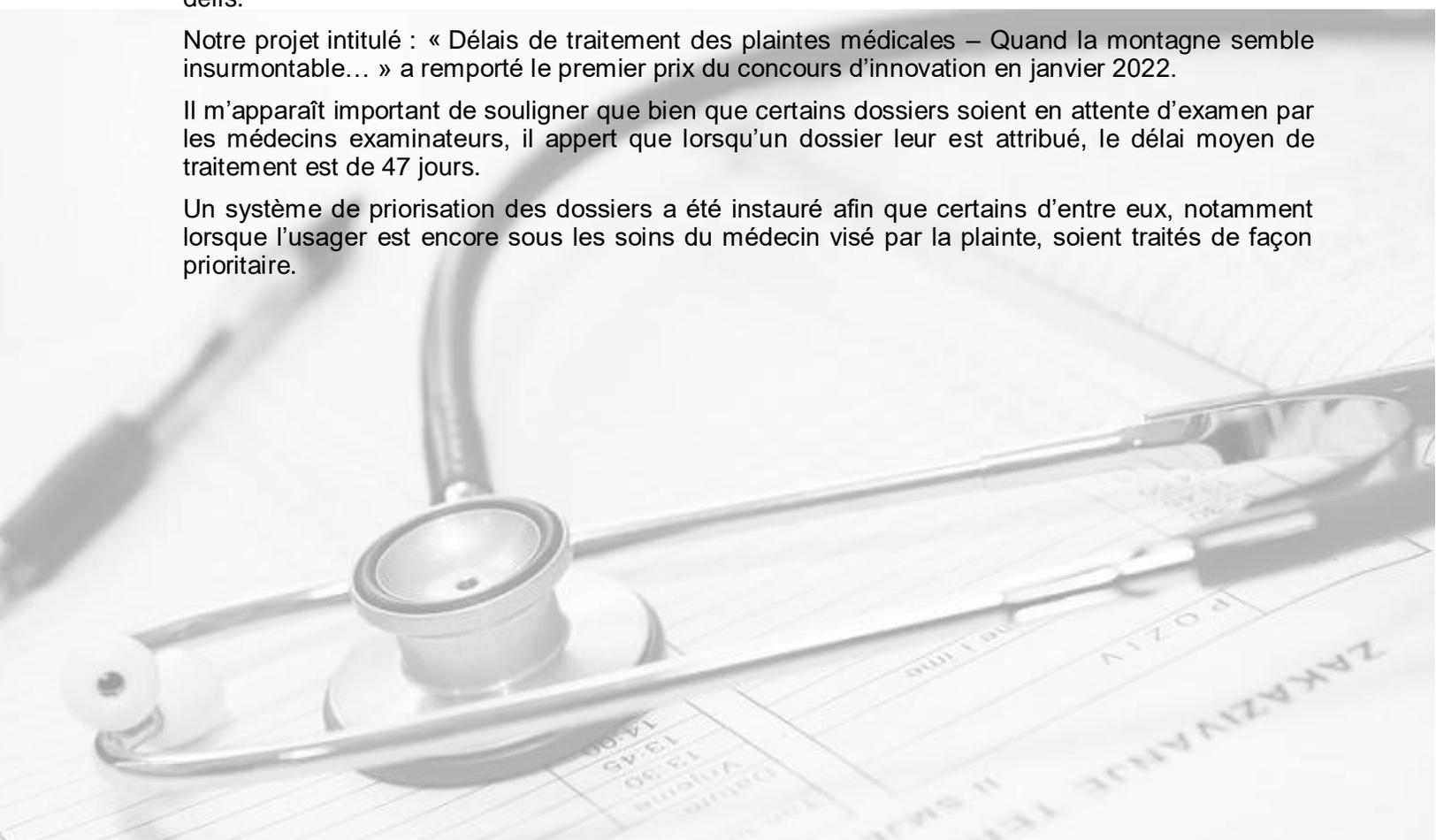
Devant la difficulté pour recruter des médecins examinateurs et afin de réduire les délais de traitement des plaintes médicales et soutenir les médecins examinateurs dans leur travail, un projet a débuté en septembre 2019, intégrant une conseillère aux médecins examinateurs au sein de l'équipe. Cette dernière agit en toute collaboration afin de documenter les dossiers permettant ainsi aux médecins de concentrer leur travail sur l'aspect principal d'examen des motifs de plainte.

Ce projet a été soumis par le CPQS au Concours d'innovation du Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec : Des idées pour surmonter les défis.

Notre projet intitulé : « Délais de traitement des plaintes médicales – Quand la montagne semble insurmontable... » a remporté le premier prix du concours d'innovation en janvier 2022.

Il m'apparaît important de souligner que bien que certains dossiers soient en attente d'examen par les médecins examinateurs, il appert que lorsqu'un dossier leur est attribué, le délai moyen de traitement est de 47 jours.

Un système de priorisation des dossiers a été instauré afin que certains d'entre eux, notamment lorsque l'utilisateur est encore sous les soins du médecin visé par la plainte, soient traités de façon prioritaire.



Ce graphique nous indique que dans 56 % des cas, c'est l'utilisateur qui a porté plainte lui-même. Pour les autres dossiers, l'utilisateur a été représenté par un proche, par un tiers ou par un professionnel concerné.

Figure 13 — Pourcentage des dossiers de plaintes médicales conclus selon l'auteur

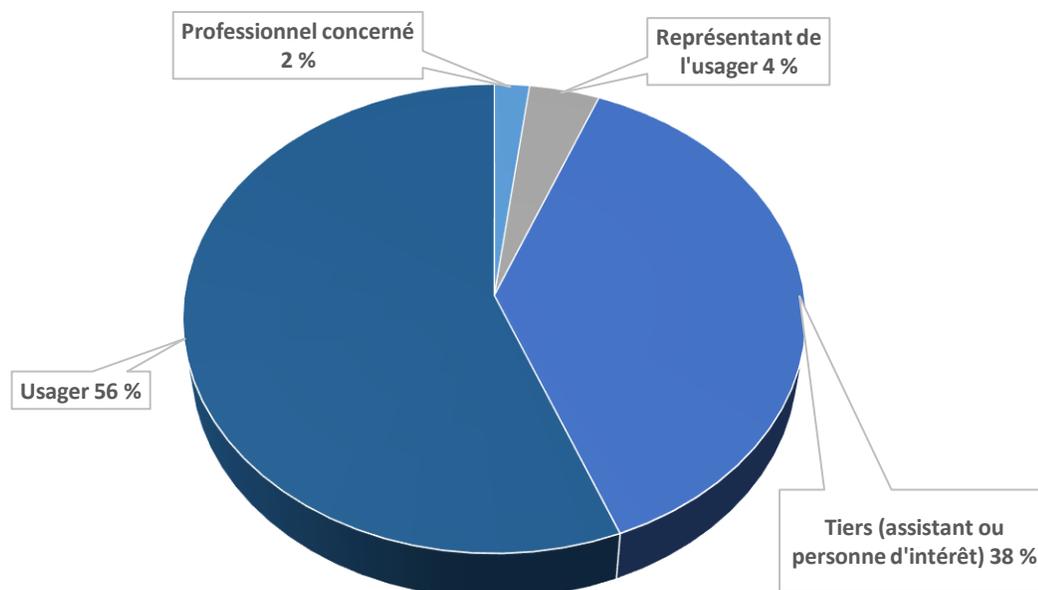


Tableau 14 — Bilan des dossiers de plaintes médicales dont l'examen a été conclu selon le motif

Catégorie de motifs	Nombre de motifs	Avec mesures
Accessibilité	6	0
Aspect financier	0	0
Droits particuliers	10	1
Maltraitance	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	1
Relations interpersonnelles	79	9
Soins et services dispensés	138	16
Autre (Pandémie)	1	0
TOTAL	235	27

Les médecins examinateurs ont analysé et conclu 148 dossiers comportant 235 motifs de plaintes qui ont donné lieu à la formulation de 27 mesures d'amélioration. Ces mesures visaient une amélioration à portée individuelle dans une proportion de 70 % des dossiers traités permettant ainsi de régler une problématique propre à la personne plaignante.

Dans une perspective systémique, 30 % des dossiers de plaintes visaient l'amélioration des soins et des services dans son ensemble.

Dossiers transmis à des fins disciplinaires

Au cours de la dernière année, nous avons procédé à la transmission officielle au CMDP du CISSS des Laurentides de 10 dossiers pour analyse à des fins disciplinaires. Dans ce contexte, tous les 60 jours suivant la réorientation de la plainte, le médecin examinateur a la responsabilité d'informer par écrit l'utilisateur de l'évolution du dossier.



Une mesure peut prendre la forme d'une recommandation adressée par le médecin examinateur. Elle peut être formulée telle une mesure corrective appréciable immédiatement ou sous forme d'un engagement pour corriger ou améliorer une situation.

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. La mesure à portée individuelle n'a généralement d'effet que pour la personne concernée et vise à régler une situation particulière. La mesure à portée systémique vise à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

À titre indicatif, voici le libellé de certaines recommandations formulées par les médecins examinateurs permettant de témoigner de l'amélioration de la qualité des soins et des services.

Tableau 15 — Mesures d'amélioration formulées par les médecins examinateurs

Motifs	Mesures d'amélioration
Soins et services dispensés	<p>Consigner clairement, dans le document de consentement à la coloscopie, l'information concernant le niveau de sédation/analgésie convenu avec l'usager.</p> <p>Rappeler à tous les médecins travaillant en salle d'urgence qu'en absence de données probantes, les experts ne recommandent pas l'utilisation des colles biologiques pour la fermeture des plaies par morsure humaine ou animale.</p>
Organisation des soins et services	<p>Terminer les travaux en cours et assurer la mise en place du protocole visant à procéder à une imagerie préopératoire récente lorsque des délais opératoires sont indus, considérant l'augmentation des cas d'urétéroscopies blanches dans ces situations.</p>
Droits particuliers	<p>Assurer un suivi diligent aux messages laissés par vos patients et documenter l'information à cet égard au dossier d'usager.</p> <p>Faire un rappel à tous les membres du CMDP concernant les règles de confidentialité et la protection des renseignements personnels, incluant : l'interdiction de prendre connaissance de renseignements qui ne sont pas essentiels à leur travail ou sans autorisation de la personne concernée; la nécessité de verrouiller leur session informatique dès qu'ils quittent leur poste de travail. À cet égard, le raccourci clavier CTRL+ALT+SUPPR permet de verrouiller rapidement la session Windows; s'abstenir de partager leurs accès et mots de passe confidentiels, pour les différents systèmes d'information.</p>
Relations interpersonnelles	<p>Suivre la formation en ligne de l'Association des conseils des médecins, dentistes et pharmaciens du Québec sur la communication médecin-patient.</p>



2.2 Mot des médecins examinateurs

Les différents enjeux et les insatisfactions soulevés par les usagers sont très variés et le régime d'examen des plaintes nous permet, à titre de médecins examinateurs, de sensibiliser les professionnels visés aux problématiques que vivent les personnes plaignantes. Il permet également d'améliorer la qualité de la pratique.

Le recours aux comités de discipline, quant à lui, ajoute la possibilité de suggérer des mesures correctives incluant, lorsque requises, des mesures disciplinaires pour les inconduites identifiées comme inadmissibles au sens de la profession.

Différentes stratégies pour améliorer la fluidité et les délais de traitement des dossiers de plaintes médicales ont été instaurées, telles que :

- la révision des dossiers dès la réception de la plainte;
- l'examen sommaire de tous les nouveaux dossiers afin d'offrir la meilleure orientation pour son examen;
- un meilleur arrimage avec le commissaire et les commissaires adjoints lors du traitement des plaintes mixtes (volet médical et non médical);
- des avis sommaires et des échanges ont été instaurés avec les commissaires de l'équipe;
- l'ajout de rencontres statutaires hebdomadaires entre l'équipe des médecins examinateurs et le commissaire.

À cet égard, nous souhaitons souligner l'excellente collaboration et la complémentarité entre les médecins examinateurs et l'ensemble de l'équipe du CPQS. L'interdisciplinarité et la créativité pour l'amélioration des processus de travail contribuent à fournir en toute diligence un traitement rigoureux des plaintes.

C'est en décembre 2021 que le D^r Jacques Frenette, médecin examinateur, a pris sa retraite. Toute l'équipe du CPQS souhaite le remercier pour son engagement et lui souhaiter une retraite bien méritée.



Section 3

Rapport
du comité de révision

2021-2022



3. RAPPORT DU COMITÉ DE RÉVISION 2021-2022

3.1 Le comité de révision

Le comité de révision est composé de 3 membres, soit 2 médecins des installations et 1 administrateur du conseil d'administration du CISSS des Laurentides, lequel agit à titre de président du comité.

Il a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur. À cet effet, il 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 que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Au terme de sa révision, le comité doit communiquer, par écrit, un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel concerné, au médecin examinateur et à la commissaire.

Le comité de révision peut être appelé à conclure l'une des options suivantes :

- confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- requérir de ce dernier qu'il effectue un complément d'examen;
- recommander au médecin ou aux parties toute mesure de nature à les réconcilier;
- acheminer une copie de la plainte, lorsque requise, au CMDP pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin.

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

Enfin, la LSSSS prévoit que le comité de révision transmette au conseil d'administration, au CMDP et à la commissaire, au moins une fois par année, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision de ses conclusions.

3.2 Le bilan des activités du comité de révision

Dossiers de plaintes médicales

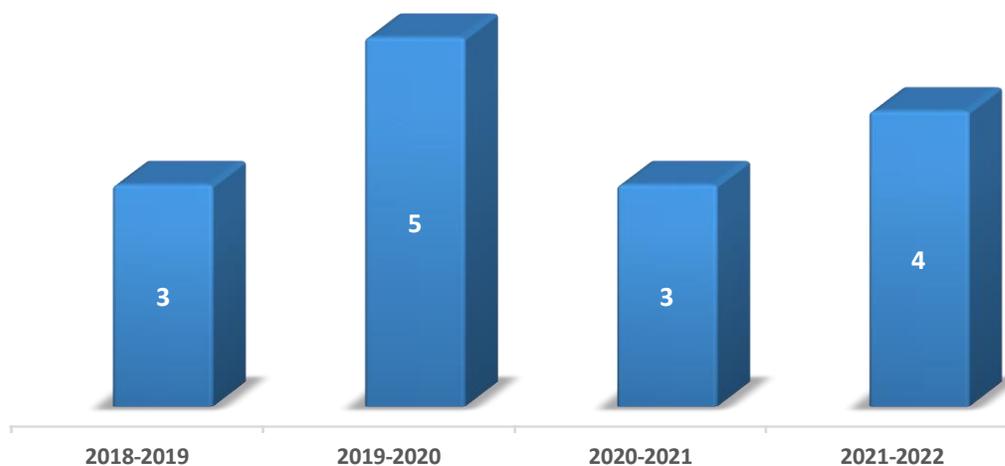
Comme prévu par la LSSSS, pour les plaintes médicales, une personne peut se prévaloir de son droit de recours en deuxième instance auprès du comité de révision. Ce comité prend connaissance de l'ensemble de la plainte de l'utilisateur pour s'assurer que les motifs des conclusions du médecin examinateur respectent les droits des usagers et les normes professionnelles. Il doit fournir une réponse à l'utilisateur dans un délai de 60 jours, et ce, suivant sa demande de révision.

Tableau 16 — Bilan des dossiers de plaintes médicales

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Reçus durant l'exercice	4	4	3	4
Conclus durant l'exercice	3	5	3	4

Quatre dossiers de plaintes médicales ont été conclus par le comité de révision cette année comparativement à trois l'an dernier.

Figure 14 — Nombre de dossiers de plaintes médicales conclus au comité de direction selon l'année d'exercice



Il est à noter que dans 75 % des dossiers ayant fait l'objet d'une demande de révision par la personne plaignante, il y a eu confirmation des conclusions du médecin examinateur et que dans 25 %, soit un dossier de plainte médicale, il y a eu désistement de la personne plaignante.

Tableau 17 — Bilan des dossiers de plaintes médicales dont l'examen a été conclu selon le motif

Catégorie de motifs	Nombre de motifs	%	Avec mesures	Sans mesure
Accessibilité	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0
Maltraitance	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	1	17	0	1
Soins et services dispensés	5	83	0	4
Autre (pandémie)	0	0	0	0
TOTAL	6	100 %	0	5



Section 4

Rapport des établissements privés conventionnés et non conventionnés

2021-2022

4. RAPPORT DES ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS CONVENTIONNÉS ET NON CONVENTIONNÉS 2021-2022

Rapports annuels sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits des établissements privés qui offrent des services de santé et services sociaux aux usagers dans les Laurentides

Le 1^{er} juin 2021 entrain en vigueur la *Loi 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*.

Plusieurs dispositions permettent de renforcer le régime d'examen des plaintes, afin de mieux protéger les usagers les plus vulnérables du réseau de la santé et des services sociaux dans les établissements privés et d'améliorer la qualité des services dans les établissements publics et privés, et ce, dans l'intérêt des bénéficiaires.

Ainsi, depuis le mois de juin 2021, les plaintes et les signalements émanant des usagers des établissements privés sont traités par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des centres intégrés et centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CISSS et CIUSSS) du territoire où sont situés ces établissements. Une telle bonification permet de mettre un terme à l'apparence de partialité dans le traitement des plaintes observé dans certains établissements privés.

Parmi les principales mesures mises en place dans le cadre de cette Loi, notons les suivantes :

- Depuis 1^{er} juin 2021, seuls les CISSS et les CIUSSS doivent établir la procédure d'examen des plaintes s'appliquant à la fois aux établissements publics et aux établissements privés de leur territoire, et ce, par l'entremise des commissaires et des médecins-examineurs de ces CISSS et CIUSSS;
- Les commissaires sont responsables de la réception et du traitement des signalements de maltraitance émanant des usagers des établissements privés et de leurs proches, en plus de ceux effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance;
- Il faut aussi considérer les activités de promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes qui doivent être réalisées dans les établissements privés et l'assistance qui doit être offerte aux usagers souhaitant adresser une plainte à l'égard d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident en médecine (plainte médicale);
- Les commissaires devront se qualifier comme personne indépendante tout au long de leur mandat;
- Le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement privé devra compter un représentant du CISSS ou du CIUSSS et un commissaire de l'établissement public;

- De par cette Loi, le CPQS du CISSS des Laurentides s'est vu octroyer sous sa juridiction, près de 1000 lits additionnels, visant les 9 établissements privés suivants :
 - CHSLD Au Cœur-de-la-Vie inc.
 - Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa-Soleil
 - CHSLD L.-B. Desjardins
 - Centre Portage
 - CHSLD Michel-Bohec
 - CHSLD Louise-Faubert
 - CHSLD Des Patriotes
 - CHSLD Vigi Deux-Montagnes
 - CHSLD du Boisé Sainte-Thérèse

Ainsi, depuis l'entrée en vigueur de la Loi, j'ai eu le privilège, avec les membres de mon équipe, de travailler en collaboration avec les exploitants de ces différents établissements ainsi que leurs comités des usagers dans une perspective d'amélioration de la qualité des services, en utilisant l'expérience des usagers et de leurs proches.



4.1 Faits saillants pour les établissements privés conventionnés et non conventionnés des Laurentides

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a conclu dans le contexte de ses nouveaux mandats auprès des établissements privés de la région et au sens de la Loi, 26 dossiers de plaintes, 36 dossiers d'interventions et 15 dossiers d'assistance, totalisant 77 dossiers, tous types confondus pour les 9 établissements privés conventionnés et non conventionnés des Laurentides.

Les plaintes

Tableau 18 — Bilan des dossiers de plaintes, niveau et délais de traitement

	Reçus durant l'exercice	Traitement non complété (rejetées, refusées ou abandonnées)	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai moyen de traitement (nb de jours)	Transmis au 2 ^e palier
2021-2022	25	0	26	1	36	1

Recours au Protecteur du citoyen

Un seul dossier a été ouvert pour étude en 2^e instance. À l'issue du traitement de ce dossier par le Protecteur du citoyen, celui-ci a appuyé les conclusions de la commissaire et aucune recommandation supplémentaire n'a été formulée.

Les interventions

Tableau 19 — Bilan des dossiers d'interventions, niveau et délais de traitement

	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2021-2022	42	36	9

Motifs de plaintes et des interventions

Tableau 20 — Ventilation des motifs des dossiers de plaintes et d'interventions conclus selon leur catégorie en 2021-2022.

Mission/ Instance visée	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	3	5	1	2	4	3
Aspect financier	1	2	2	4	3	2
Droits particuliers	1	2	1	2	2	1
Maltraitance (Loi)	2	3	2	4	4	3
Organisation du milieu et ressources matérielles	17	29	9	20	26	29
Relations interpersonnelles	2	3	2	4	4	3
Soins et services dispensés	21	36	28	60	49	38
Pandémie	12	20	2	4	14	21
TOTAL	59	100 %	47	100 %	119	100 %

Maltraitance

La commissaire est responsable du traitement des plaintes et des signalements effectués dans les établissements privés dans le cadre de l'application de la Politique de lutte contre la maltraitance en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

Selon l'ensemble des dossiers traités dont le motif réfère à des abus ou de la maltraitance, un des dossiers traités a généré à lui seul 31 mesures d'amélioration et pour 100 % des dossiers analysés, la maltraitance s'est avérée fondée.

Tableau 21 — Mesures d’amélioration des dossiers conclus dont les motifs réfèrent à des abus ou de la maltraitance pour les établissements privés conventionnés et non conventionnés

Motif	Mesures d’amélioration
Maltraitance	<p>Offrir un encadrement et un soutien clinique au personnel soignant du CHSLD en ce qui concerne les soins spécifiques à la clientèle gériatrique et en soins de longue durée dans un contexte de lacunes majeures d’encadrement en soins infirmiers.</p> <p>Prendre les moyens nécessaires afin que toutes les personnes œuvrant au CHSLD adoptent, en tout temps, une approche relationnelle appropriée envers les résidents, empreinte de courtoisie, d’équité, de compréhension et respectueuse de leur identité, de leur dignité, de leur intimité, de leur autonomie et de leurs besoins.</p> <p>Assurer qu’une gouvernance de qualité en soins infirmiers soit instaurée pour soutenir la pratique clinique et coordonner adéquatement les soins selon les mêmes exigences que dans les CHSLD publics.</p>

Les demandes d’assistance et les consultations

Tableau 22 — Bilan des dossiers d’assistance et de consultation

	Assistance	Consultation
2021-2022	15	0

Rapport du médecin examinateur

Tableau 23 — Bilan des dossiers de plaintes médicales, niveau et délais de traitement

	Reçus durant l’exercice	Traitement non complété (rejetées, refusées ou abandonnées)	Conclus durant l’exercice	En cours d’examen à la fin de l’exercice	Délai moyen de traitement (nb de jours)	Transmis au comité de révision
2021-2022	2	0	2	0	91	0

Comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur. À cet effet, il 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 que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Aucun dossier n'a fait l'objet d'un recours au comité de révision.

Constat et recommandation systémique

Par les différentes modifications législatives et les financements accordés, je constate une véritable volonté de favoriser le respect des droits des usagers ainsi que le besoin de vigilance pour les personnes âgées et vulnérables afin de leur assurer des services de qualité et des milieux de vie bienveillants, qu'ils soient publics ou privés.

Les efforts du législateur n'ont pas été vains comme le démontre la volumétrie des dossiers reçus et traités au cours de l'année 2021-2022, comparativement à ce qui avait été enregistré dans certains établissements avant l'entrée en vigueur de la Loi.

Les lacunes dont font généralement état les dossiers traités et pour lesquels des recommandations ont été émises concernent la qualité des soins et des services offerts (par exemple : les délais dans la réponse aux besoins de base, les défis associés à la prise en charge des symptômes de la démence, le manque de souplesse des milieux de vie et l'application des mesures pour prévenir le déconditionnement des résidents), le personnel (par exemple : le roulement, la compétence, la formation et l'expérience) ainsi que l'environnement non adapté pour la clientèle (par exemple : l'entretien des lieux, les activités de loisirs et la qualité de la nourriture).

Démarches d'amélioration, recommandations

Une mesure peut prendre la forme d'une recommandation adressée par la commissaire. Elle peut être formulée telle une mesure corrective appréciable immédiatement ou sous forme d'engagement auprès d'un gestionnaire pour corriger ou améliorer une situation.

À titre indicatif, voici le libellé de quelques recommandations formulées par la commissaire permettant de témoigner de l'amélioration de la qualité des soins et des services.



Tableau 24 — Mesures d'amélioration pour les établissements privés conventionnés et non conventionnés

Motifs	Mesures d'amélioration
Soins et services dispensés	<p>S'assurer que le personnel infirmier concerné recueille adéquatement l'ensemble des données cliniques significatives concernant la condition d'une plaie et son évolution afin de donner les directives appropriées et d'ajuster le plan thérapeutique infirmier ainsi que le plan de traitement, s'il y a lieu.</p> <p>Assurer le développement en continu des compétences cliniques en soins infirmiers, particulièrement au niveau de l'examen physique chez la personne âgée et des soins de plaie (plaie chronique, ulcère des membres inférieurs et pied diabétique).</p>
Organisation des soins et services	<p>S'assurer qu'un rapport de déclaration d'incident ou d'accident est dûment rempli comme prescrit par la Loi sur les services de santé et les services sociaux et qu'il fait l'objet d'un suivi adéquat pour permettre d'identifier les situations à risque et les interventions requises pour en éviter la récurrence.</p> <p>Assurer la mise en place d'une gouvernance de qualité en soins infirmiers pour soutenir la pratique clinique et coordonner adéquatement les soins selon les mêmes exigences que dans les CHSLD publics.</p> <p>Prendre les moyens nécessaires afin d'assurer la stabilité des membres des équipes de soins, notamment en poursuivant les efforts de dotation des postes vacants.</p>
Droits particuliers	<p>Respecter les règles concernant le consentement libre et éclairé des usagers et maintenir une véritable approche de partenariat de soins avec ceux-ci.</p>
Relations interpersonnelles	<p>Prendre les moyens nécessaires afin que toutes les personnes œuvrant au CHSLD adoptent, en tout temps, une approche relationnelle appropriée envers les résidents, empreinte de courtoisie, d'équité, de compréhension et respectueuse de leur identité, de leur dignité, de leur intimité, de leur autonomie et de leurs besoins.</p>
Maltraitance	<p>Renforcer les aptitudes, les compétences et les connaissances de l'équipe d'intervenants psychosociaux (incluant la coordination clinique) à détecter, évaluer et intervenir en contexte de possible maltraitance envers les aînés.</p>



CHSLD Au Cœur-de-la-Vie inc.

2021-2022

RAPPORT ANNUEL

sur l'application de la
procédure d'examen des
plaintes et de l'amélioration
de la qualité des services des
établissements publics et
privés et des autorités
régionales

325, rue Barrette
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 0J8

Présenté par

Madame Marie-Josée Boulianne
Commissaire aux plaintes et à la qualité des
services du Centre intégré de santé et de
services sociaux des Laurentides

CHSLD AU CŒUR-DE-LA-VIE INC.

Centre d'hébergement et de soins de longue durée privé non conventionné

Depuis le 1^{er} juin 2021, en vertu de *la Loi 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*, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services des établissements publics est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés de son territoire, et garante du traitement des signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services des établissements publics et privés et des autorités régionales vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le CHSLD au Cœur-de-la-Vie est un établissement privé non conventionné qui est situé au 325, rue Barrette, à Saint-Jérôme. L'installation dispose de 15 places d'hébergement permanent au permis réparties sur un étage, dont 11 chambres simples et 2 chambres doubles.

Les plaintes, interventions, assistances et consultations

Plainte

Tout usager du réseau de la santé qui est insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte. Lorsque la plainte est recevable, elle doit être traitée dans les 45 jours suivant son dépôt. La plainte doit être déposée par l'utilisateur ou son représentant.

Dans ce contexte, la commissaire accorde une haute importance à l'aptitude de l'utilisateur à consentir à l'ouverture du dossier. Plus précisément, le proche d'un usager ne peut déposer une plainte sans que ce dernier y ait consenti.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire n'a reçu aucun dossier de plainte.

Intervention

Le dossier d'intervention est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a ouvert un dossier d'intervention.

Assistance et consultation

Ayant comme mandat d'accompagner les usagers ou leurs représentants dans leurs demandes pour la formulation d'une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service, le CPQS n'a traité aucune demande d'assistance au cours de l'année 2021-2022.

La commissaire peut aussi conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers et l'amélioration des soins et des services.

Pour l'année 2021-2022, aucune demande de consultation n'a été reçue.

Types de dossiers	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Recommandations	Transmis au 2 ^e palier
Plaintes	0	0	-	0	0
Plaintes médicales	0	0	-	0	0
Interventions	1	0	-	0	-
Assistances	0	0	-	-	-
Consultations	0	0	-	-	-
Total	1	0	0	0	0

Le délai prescrit par la LSSSS pour l'examen des plaintes est de 45 jours. Il n'y a pas de délai prescrit concernant les dossiers d'interventions.

Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui ne sont pas satisfaits des réponses ou des conclusions de la commissaire ou des commissaires adjoints à la suite du dépôt de leur plainte.

Puisqu'aucun dossier de plainte n'a été examiné par la commissaire, aucun dossier n'a été transmis au PDC pour étude.

Motifs des plaintes et des interventions

Motifs	Plainte	Intervention	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance (Loi)	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0
Soins et services dispensés	0	1	1
Pandémie	0	0	0
Total	0	1	1

Les autres activités de la commissaire

Conformément à ses obligations légales énumérées dans la LSSSS, le CPQS doit notamment effectuer des activités de promotion du régime d'examen des plaintes et des droits des usagers.

Au cours de l'exercice 2021-2022, nous avons eu l'occasion de rencontrer certains membres de la direction au centre d'hébergement afin de clarifier nos attentes communes de collaboration et d'y faire la visite des lieux.

Nous avons également participé à 2 rencontres du comité de vigilance et de la qualité du CHSLD au Cœur-de-la-Vie inc. ainsi qu'à la rencontre bilan de la visite ministérielle tenue le 15 décembre 2021.

Maltraitance

La commissaire est responsable du traitement des plaintes et signalements effectués dans les établissements privés dans le cadre de l'application de la Politique de lutte contre la maltraitance en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire n'a reçu aucun signalement en lien avec l'application de cette loi.

Rapport du médecin examinateur

Les médecins examinateurs exercent des fonctions reliées à la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un médecin résident ou un étudiant en médecine.

Aucune situation n'a été portée à l'attention des médecins examinateurs au cours de cette dernière année.

	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Transmis au comité de révision
Plainte médicale	0	0	0	0

Comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur. À cet effet, il 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 que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Au cours de l'exercice 2021-2022, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

Constat et conclusion



Je souhaite remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel qui œuvrent au quotidien pour le maintien de la qualité des soins et des services aux résidents du CHSLD au Cœur-de-la-Vie inc. et qui ont répondu promptement à nos différentes demandes. L'offre d'un milieu de vie de qualité aux résidents même en contexte de pandémie de COVID-19, me permet de rappeler toute la résilience, le courage, la bienveillance et l'engagement qu'a offert le personnel, aux résidents ainsi qu'à leurs proches.

Et en terminant, à l'ensemble des résidents ou de leurs proches, n'hésitez pas à interpeller le CPQS, que ce soit dans le cadre d'une plainte, d'un signalement ou d'une demande d'assistance. Une telle démarche contribue grandement à l'amélioration continue de la qualité des soins et services dispensés aux résidents du CHSLD au Cœur-de-la-Vie inc.



Centre d'hébergement Champlain-de- la-Villa-Soleil

2021-2022

RAPPORT ANNUEL

sur l'application de la
procédure d'examen des
plaintes et de l'amélioration
de la qualité des services des
établissements publics et
privés et des autorités
régionales

825, rue Melançon
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4L1

Présenté par

Madame Marie-Josée Boulianne
Commissaire aux plaintes et à la qualité des
services du Centre intégré de santé et de
services sociaux des Laurentides

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-LA-VILLA-SOLEIL

Centre d'hébergement et de soins de longue durée privé conventionné

Depuis le 1^{er} juin 2021, en vertu de la *Loi 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*, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services des établissements publics est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés de son territoire, et garante du traitement des signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services des établissements publics et privés et des autorités régionales vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le Groupe Champlain inc. est un établissement privé conventionné qui compte 12 centres d'hébergement et de soins de longue durée, dont le centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa-Soleil, qui est situé au 825, rue Melançon, à Saint-Jérôme. L'installation dispose de 166 places d'hébergement permanent au permis réparties sur 4 étages, dont 160 chambres simples et 3 chambres doubles.

Les plaintes, interventions, assistances et consultations

Plainte

Tout usager du réseau de la santé qui est insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte. Lorsque la plainte est recevable, elle doit être traitée dans les 45 jours suivant son dépôt. La plainte doit être déposée par l'utilisateur ou son représentant.

Dans ce contexte, la commissaire accorde une haute importance à l'aptitude de l'utilisateur à consentir à l'ouverture du dossier. Plus précisément, le proche d'un usager ne peut déposer une plainte sans que ce dernier y ait consenti.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire n'a reçu aucun dossier de plainte.

Intervention

Le dossier d'interventions est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a ouvert 2 dossiers d'interventions.

Assistance et consultation

Ayant comme mandat d'accompagner les usagers ou leurs représentants dans leurs demandes pour la formulation d'une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service, le CPQS a traité 2 demandes d'assistance au cours de l'année 2021-2022.

La commissaire peut aussi conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers et l'amélioration des soins et des services.

Pour l'année 2021-2022, aucune demande de consultation n'a été reçue.

Types de dossiers	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Recommandations	Transmis au 2 ^e palier
Plaintes	0	0	-	0	0
Plaintes médicales	2	2	91	2	0
Interventions	2	1	-	0	-
Assistances	2	2	-	-	-
Consultations	0	0	-	-	-
Total	6	5	91	2	0

Le délai prescrit par la LSSSS pour l'examen des plaintes est de 45 jours. Il n'y a pas de délai prescrit concernant les dossiers d'interventions.

En ce qui concerne les 2 dossiers de plaintes médicales, où le traitement était au-delà des 45 jours prévus, la poursuite de l'examen s'est faite d'un commun accord avec les personnes plaignantes. Ces délais s'avéraient nécessaires, eu égard à la complexité des situations portées à l'attention du médecin examinateur et à la non-disponibilité en temps opportun d'informations pertinentes.

Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui ne sont pas satisfaits des réponses ou des conclusions de la commissaire ou des commissaires adjoints à la suite du dépôt de leur plainte.

Puisqu'aucun dossier de plainte n'a été examiné par la commissaire, aucun dossier n'a été transmis au PDC pour étude.

Motifs des plaintes et des interventions

Motifs	Plainte	Intervention	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance (Loi)	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0
Soins et services dispensés	2	2	4
Pandémie	0	0	0
Total	2	2	4

Les autres activités de la commissaire

Conformément à ses obligations légales énumérées dans la LSSSS, le CPQS doit notamment effectuer des activités de promotion du régime d'examen des plaintes et des droits des usagers.

Au cours de l'exercice 2021-2022, nous avons eu l'occasion de rencontrer certains membres de la direction au centre d'hébergement afin de clarifier nos attentes communes de collaboration et d'y faire la visite des lieux.

Nous avons également participé à une rencontre du comité de vigilance et de la qualité du Groupe Champlain.

Enfin, nous avons rencontré le comité des usagers du centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa-Soleil afin de discuter du mandat de la commissaire aux plaintes et des droits des usagers.

Maltraitance

La commissaire est responsable du traitement des plaintes et des signalements effectués dans les établissements privés dans le cadre de l'application de la Politique de lutte contre la maltraitance en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire n'a reçu aucun signalement en lien avec l'application de cette loi.

Rapport du médecin examinateur

Les médecins examinateurs exercent des fonctions reliées à la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un médecin résident ou un étudiant en médecine.

Les situations portées à l'attention des médecins examinateurs, au cours de cette dernière année, ont permis l'analyse et la conclusion de 2 dossiers de plaintes médicales.

	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Transmis au comité de révision
Plainte médicale	2	2	91	0

Comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur. À cet effet, il 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 que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Au cours de l'exercice 2021-2022, aucun dossier n'a nécessité de révision.

Constat et conclusion



Je souhaite remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel qui œuvrent au quotidien pour le maintien de la qualité des soins et des services aux résidents du centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa-Soleil et qui ont répondu promptement à nos différentes demandes. L'offre d'un milieu de vie de qualité aux résidents même en contexte de pandémie de COVID-19, me permet de rappeler toute la résilience, le courage, la bienveillance et l'engagement qu'a offert le personnel, aux résidents ainsi qu'à leurs proches.

Et en terminant, à l'ensemble des résidents ou de leurs proches qui ont interpellé le CPQS, que ce soit dans le cadre d'une plainte, d'un signalement ou d'une demande d'assistance, votre démarche contribue grandement à l'amélioration continue de la qualité des soins et services dispensés aux résidents du Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa-Soleil.



CHSLD L.-B. Desjardins

55, avenue Hochan
Saint-Sauveur (Québec) J0R 1R6

Présenté par

Madame Marie-Josée Boulianne
Commissaire aux plaintes et à la qualité des
services du Centre intégré de santé et de
services sociaux des Laurentides

2021-2022

RAPPORT ANNUEL

sur l'application de la
procédure d'examen des
plaintes et de l'amélioration
de la qualité des services des
établissements publics et
privés et des autorités
régionales

CHSLD L.-B. DESJARDINS

Centre d'hébergement et de soins de longue durée privé non conventionné

Depuis le 1^{er} juin 2021, en vertu de la *Loi 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, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services des établissements publics est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés de son territoire, et garante du traitement des signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services des établissements publics et privés et des autorités régionales vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le CHSLD L.-B. Desjardins inc. est un établissement privé non conventionné qui est situé au 55, avenue Hochar, à Saint-Sauveur. Le CHSLD dispose de 103 places d'hébergement permanent au permis réparties sur 3 étages dont 49 de ces places sont achetées par le CISSS des Laurentides.

Les plaintes, interventions, assistances et consultations

Plainte

Tout usager du réseau de la santé qui est insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte. Lorsque la plainte est recevable, elle doit être traitée dans les 45 jours suivant son dépôt. La plainte doit être déposée par l'utilisateur ou son représentant.

Dans ce contexte, la commissaire accorde une haute importance à l'aptitude de l'utilisateur à consentir à l'ouverture du dossier. Plus précisément, le proche d'un usager ne peut déposer une plainte sans que ce dernier y ait consenti.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire n'a reçu aucun dossier de plainte.

Intervention

Le dossier d'interventions est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a ouvert 6 dossiers d'interventions.

Assistance et consultation

Ayant comme mandat d'accompagner les usagers ou leurs représentants dans leurs demandes pour la formulation d'une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service, le CPQS n'a traité aucune demande d'assistance au cours de l'année 2021-2022.

La commissaire peut aussi conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers et l'amélioration des soins et des services.

Pour l'année 2021-2022, aucune demande de consultation n'a été reçue.

Types de dossiers	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Recommandations	Transmis au 2 ^e palier
Plaintes	0	0	-	0	0
Plaintes médicales	0	0	-	0	0
Interventions	6	5	-	0	-
Assistances	0	0	-	-	-
Consultations	0	0	-	-	-
Total	6	5	0	0	0

Le délai prescrit par la LSSSS pour l'examen des plaintes est de 45 jours. Il n'y a pas de délai prescrit concernant les dossiers d'interventions.

Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui ne sont pas satisfaits des réponses ou des conclusions de la commissaire ou des commissaires adjoints à la suite du dépôt de leur plainte.

Puisqu'aucun dossier de plainte n'a été examiné par la commissaire, aucun dossier n'a été transmis au PDC pour étude.

Motifs des plaintes et des interventions

Motifs	Plainte	Intervention	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance (Loi)	0	1	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	2	2
Relations interpersonnelles	0	1	1
Soins et services dispensés	0	1	1
Pandémie	0	1	1
Total	0	6	6

Les autres activités de la commissaire

Conformément à ses obligations légales énumérées dans la LSSSS, le CPQS doit notamment effectuer des activités de promotion du régime d'examen des plaintes et des droits des usagers.

Au cours de l'exercice 2021-2022, nous avons eu l'occasion de rencontrer certains membres de la direction au centre d'hébergement afin de clarifier nos attentes communes de collaboration et d'y faire la visite des lieux.

Nous avons également participé à une rencontre du comité de vigilance et de la qualité du CHSLD L.-B. Desjardins ainsi qu'à la rencontre bilan de la visite ministérielle tenue le 14 décembre 2021.

Enfin, nous avons rencontré le comité des usagers afin de discuter du mandat de la commissaire et échanger sur les des droits des usagers.



Maltraitance

La commissaire est responsable du traitement des plaintes et signalements effectués dans les établissements privés dans le cadre de l'application de la Politique de lutte contre la maltraitance en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a reçu un signalement en lien avec l'application de cette loi.

Rapport du médecin examinateur

Les médecins examinateurs exercent des fonctions reliées à la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un médecin résident ou un étudiant en médecine.

Aucune situation n'a été portée à l'attention des médecins examinateurs au cours de cette dernière année.

	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Transmis au comité de révision
Plainte médicale	0	0	0	0

Comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur. À cet effet, il 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 que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Au cours de l'exercice 2021-2022, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

Constat et Conclusion



Je souhaite remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel qui œuvrent au quotidien pour le maintien de la qualité des soins et des services aux résidents du CHSLD L.-B. Desjardins et qui ont répondu promptement à nos différentes demandes. L'offre d'un milieu de vie de qualité aux résidents même en contexte de pandémie de COVID-19, me permet de rappeler toute la résilience, le courage, la bienveillance et l'engagement qu'a offert le personnel, aux résidents ainsi qu'à leurs proches.

Et en terminant, à l'ensemble des résidents ou de leurs proches qui ont interpellé le CPQS, que ce soit dans le cadre d'une plainte, d'un signalement ou d'une demande d'assistance, votre démarche contribue grandement à l'amélioration continue de la qualité des soins et services dispensés aux résidents du CHSLD L.-B. Desjardins.



Centre Portage

1790, chemin du Lac Écho
Prévost (Québec) J0R 1T0

Présenté par

Madame Marie-Josée Boulianne

Commissaire aux plaintes et à la qualité des
services du Centre intégré de santé et de
services sociaux des Laurentides

2021-2022

RAPPORT ANNUEL

sur l'application de la
procédure d'examen des
plaintes et de l'amélioration
de la qualité des services des
établissements publics et
privés et des autorités
régionales

CENTRE PORTAGE

Programme de réadaptation en toxicomanie pour adolescents francophones, anglophones et programme pour adultes en résidence

Depuis le 1^{er} juin 2021, en vertu de la *Loi 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*, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services des établissements publics est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés de son territoire, et garant du traitement des signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services des établissements publics et privés et des autorités régionales vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

L'installation sise à Prévost offre différents programmes résidentiels de réadaptation en toxicomanie pour les adultes et les adolescents. Une école sur le site rend disponible de la formation scolaire adaptée en fonction des besoins spécifiques des jeunes. Le programme résidentiel pour adultes est bilingue. L'approche de la communauté thérapeutique et le soutien des usagers qui vivent une situation similaire leur permettent d'améliorer leur estime de soi et d'acquérir les compétences sociales et la confiance nécessaires à une vie saine et positive sans avoir à recourir aux drogues.

Les plaintes, interventions, assistances et consultations

Plainte

Tout usager du réseau de la santé qui est insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte. Lorsque la plainte est recevable, elle doit être traitée dans les 45 jours suivant son dépôt. La plainte doit être déposée par l'utilisateur ou son représentant.

Dans ce contexte, la commissaire accorde une haute importance à l'aptitude de l'utilisateur à consentir à l'ouverture du dossier. Plus précisément, le proche d'un usager ne peut déposer une plainte sans que ce dernier y ait consenti. Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a reçu 11 dossiers de plainte, tous en lien avec le motif sur la pandémie de COVID-19.

Intervention

Le dossier d'interventions est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires. Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire n'a ouvert aucun dossier d'intervention.

Assistance et consultation

Ayant comme mandat d'accompagner les usagers ou leurs représentants dans leurs demandes pour la formulation d'une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service, le CPQS a traité 7 demandes d'assistance au cours de l'année 2021-2022.

La commissaire peut aussi conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers et l'amélioration des soins et des services.

Pour l'année 2021-2022, aucune demande de consultation n'a été reçue.

Types de dossiers	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Recommandations	Transmis au 2 ^e palier
Plaintes	11	11	15	0	0
Plaintes médicales	0	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	-
Assistances	7	7	-	-	-
Consultations	0	0	-	-	-
Total	18	18	15	0	0

Le délai prescrit par la LSSSS pour l'examen des plaintes est de 45 jours. Il n'y a pas de délai prescrit concernant les dossiers d'interventions.

Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui ne sont pas satisfaits des réponses ou des conclusions de la commissaire ou des commissaires adjoints à la suite du dépôt de leur plainte.

Des 11 dossiers de plaintes examinés par la commissaire, aucun dossier n'a été transmis au PDC pour étude.

Motifs des plaintes et des interventions

Motifs	Plainte	Intervention	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance (Loi)	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	11	0	11
Relations interpersonnelles	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0
Pandémie	11	0	11
Total	22	0	22

À noter ici qu'il y a plus d'un motif pour le même dossier.

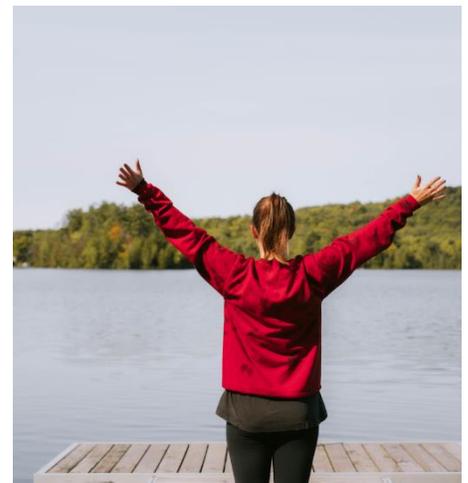
Les autres activités de la commissaire

Conformément à ses obligations légales énumérées dans la LSSSS, le CPQS doit notamment effectuer des activités de promotion du régime d'examen des plaintes et des droits des usagers.

Au cours de l'exercice 2021-2022, nous avons eu l'occasion de rencontrer certains membres de la direction au Centre Portage afin de clarifier nos attentes communes de collaboration et d'y faire la visite des lieux.

Nous avons participé à une rencontre du comité des usagers, afin d'échanger sur les mandats de la commissaire et du respect des droits des usagers.

Nous avons également participé à une rencontre du comité de vigilance et de la qualité du Groupe Portage.



Maltraitance

La commissaire est responsable du traitement des plaintes et signalements effectués dans les établissements privés dans le cadre de l'application de la Politique de lutte contre la maltraitance en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire n'a reçu aucun signalement en lien avec l'application de cette loi.

Rapport du médecin examinateur

Les médecins examinateurs exercent des fonctions reliées à la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un médecin résident ou un étudiant en médecine.

Aucune situation n'a été portée à l'attention des médecins examinateurs au cours de cette dernière année.

	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Transmis au comité de révision
Plainte médicale	0	0	0	0

Comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur. À cet effet, il 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 que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Au cours de l'exercice 2021-2022, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

Constat et conclusion



Je souhaite remercier tous les directeurs, gestionnaires et l'ensemble des membres du personnel qui œuvrent au quotidien pour le maintien de la qualité des soins et des services offerts aux usagers du Centre Portage du Lac Écho et qui ont répondu promptement à nos différentes demandes. L'offre d'un milieu de vie de qualité aux usagers même en contexte de pandémie de COVID-19, me permet de rappeler toute la résilience, le courage, la bienveillance et l'engagement qu'a offert le personnel, aux usagers ainsi qu'à leurs proches.

Et en terminant, à l'ensemble des usagers qui ont interpellé le CPQS, que ce soit dans le cadre d'une plainte, d'un signalement ou d'une demande d'assistance, sachez que votre démarche contribue grandement à l'amélioration continue de la qualité des services dispensés aux usagers du Centre Portage.



CHSLD

Michèle-Bohec

1350, boulevard Michèle-Bohec
Blainville (Québec) J7C 5S4

2021-2022

RAPPORT ANNUEL

sur l'application de la
procédure d'examen des
plaintes et de l'amélioration
de la qualité des services des
établissements publics et
privés et des autorités
régionales

Présenté par

Madame Marie-Josée Boulianne

Commissaire aux plaintes et à la qualité des
services du Centre intégré de santé et de
services sociaux des Laurentides

CHSLD MICHELE-BOHEC

Centre d'hébergement et de soins de longue durée privé non conventionné

Depuis le 1^{er} juin 2021, en vertu de la *Loi 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*, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services des établissements publics est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés de son territoire, et garante du traitement des signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services des établissements publics et privés et des autorités régionales vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le Groupe Santé Arbec est un établissement qui compte 6 centres d'hébergement et de soins de longue durée privés non conventionnés, dont le CHSLD Michèle-Bohec qui est situé au 1350, boulevard Michèle-Bohec, à Blainville. L'installation dispose de 105 places d'hébergement permanent au permis réparties sur 3 étages, dont 93 chambres simples et six (6) chambres doubles.

Les plaintes, interventions, assistances et consultations

Plainte

Tout usager du réseau de la santé qui est insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte. Lorsque la plainte est recevable, elle doit être traitée dans les 45 jours suivant son dépôt. La plainte doit être déposée par l'utilisateur ou son représentant.

Dans ce contexte, la commissaire accorde une haute importance à l'aptitude de l'utilisateur à consentir à l'ouverture du dossier. Plus précisément, le proche d'un usager ne peut déposer une plainte sans que ce dernier y ait consenti.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a ouvert 3 dossiers de plainte.

Intervention

Le dossier d'interventions est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a ouvert 4 dossiers d'interventions.

Assistance et consultation

Ayant comme mandat d'accompagner les usagers ou leurs représentants dans leurs demandes pour la formulation d'une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service, le CPQS a traité une demande d'assistance au cours de l'année 2021-2022.

La commissaire peut aussi conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers et l'amélioration des soins et des services.

Pour l'année 2021-2022, aucune demande de consultation n'a été reçue.

Types de dossiers	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Recommandations	Transmis au 2 ^e palier
Plaintes	3	3	43	0	0
Plaintes médicales	0	0	-	0	0
Interventions	4	3	-	0	-
Assistances	1	1	-	-	-
Consultations	0	0	-	-	-
Total	8	7	43	0	0

Le délai prescrit par la LSSSS pour l'examen des plaintes est de 45 jours. Il n'y a pas de délai prescrit concernant les dossiers d'interventions.

Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui ne sont pas satisfaits des réponses ou des conclusions de la commissaire ou des commissaires adjoints à la suite du dépôt de leur plainte.

Des 3 dossiers de plaintes examinés par la commissaire, aucun dossier n'a été transmis au PDC pour étude.

Motifs des plaintes et des interventions

Motifs	Plainte	Intervention	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	2	2
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance (Loi)	1	0	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	0	1
Relations interpersonnelles	0	0	0
Soins et services dispensés	3	1	4
Pandémie	0	0	0
Total	5	3	8

Les autres activités de la commissaire

Conformément à ses obligations légales énumérées dans la LSSSS, le CPQS doit notamment effectuer des activités de promotion du régime d'examen des plaintes et des droits des usagers.

Au cours de l'exercice 2021-2022, nous avons eu l'occasion de rencontrer certains membres de la direction au centre d'hébergement afin de clarifier nos attentes communes de collaboration et d'y faire la visite des lieux.

Nous avons également participé à une rencontre du comité de vigilance et de la qualité du Groupe Santé Arbec.

Maltraitance

La commissaire est responsable du traitement des plaintes et signalements effectués dans les établissements privés dans le cadre de l'application de la Politique de lutte contre la maltraitance en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a reçu un signalement en lien avec l'application de cette loi.



Rapport du médecin examinateur

Les médecins examinateurs exercent des fonctions reliées à la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un médecin résident ou un étudiant en médecine. Aucune situation n'a été portée à l'attention des médecins examinateurs au cours de cette dernière année.

	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Transmis au comité de révision
Plainte médicale	0	0	0	0

Comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur. À cet effet, il 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 que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Au cours de l'exercice 2021-2022, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

Constat et conclusion



Je souhaite remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel qui œuvrent au quotidien pour le maintien de la qualité des soins et des services aux résidents du CHSLD Michèle-Bohec et qui ont répondu promptement à nos différentes demandes. L'offre d'un milieu de vie de qualité aux résidents même en contexte de pandémie de COVID-19, me permet de rappeler toute la résilience, le courage, la bienveillance et l'engagement qu'a offert le personnel, aux résidents ainsi qu'à leurs proches.

Au cours de l'exercice 2021-2022, j'ai été à même de constater les efforts déployés par le Groupe Santé Arbec pour faire face aux enjeux de main-d'œuvre présents au sein de ses CHSLD privés non conventionnés et pour améliorer ses pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles en matière de qualité de ses milieux de vie. En effet, j'estime que les résidents doivent avoir accès aux mêmes niveaux de soins et de services que partout ailleurs dans le réseau public.

Et en terminant, à l'ensemble des résidents ou de leurs proches qui ont interpellé le CPQS, que ce soit dans le cadre d'une plainte, d'un signalement ou d'une demande d'assistance, votre démarche contribue grandement à l'amélioration continue de la qualité des soins et services dispensés aux résidents du CHSLD Michèle-Bohec.



CHSLD Louise-Faubert

300, rue du Docteur-Charles-Léonard
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 0N2

Présenté par

Madame Marie-Josée Boulianne
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides

2021-2022

RAPPORT ANNUEL

sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services des établissements publics et privés et des autorités régionales

CHSLD LOUISE-FAUBERT

Centre d'hébergement et de soins de longue durée, privé non conventionné

Depuis le 1^{er} juin 2021, en vertu de la *Loi 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*, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services des établissements publics est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés de son territoire, et garante du traitement des signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services des établissements publics et privés et des autorités régionales vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le Groupe Santé Arbec est un établissement qui compte 6 centres d'hébergement et de soins de longue durée privés non conventionnés, dont le CHSLD Louise-Faubert, qui est situé au 300, rue Docteur-Charles-Léonard, à Saint-Jérôme. L'installation dispose de 106 places d'hébergement permanent au permis réparties sur 3 étages, dont 98 chambres simples et 4 chambres doubles.

Les plaintes, interventions, assistances et consultations

Plainte

Tout usager du réseau de la santé qui est insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte. Lorsque la plainte est recevable, elle doit être traitée dans les 45 jours suivant son dépôt. La plainte doit être déposée par l'usager ou son représentant.

Dans ce contexte, la commissaire accorde une haute importance à l'aptitude de l'usager à consentir à l'ouverture du dossier. Plus précisément, le proche d'un usager ne peut déposer une plainte sans que ce dernier n'y ait consenti.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a ouvert 4 dossiers de plainte.

Intervention

Le dossier d'interventions est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a ouvert 7 dossiers d'interventions.

Assistance et consultation

Ayant comme mandat d'accompagner les usagers ou leurs représentants dans leurs demandes pour la formulation d'une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service, le CPQS n'a traité aucune demande d'assistance au cours de l'année 2021-2022.

La commissaire peut aussi conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers et l'amélioration des soins et des services.

Pour l'année 2021-2022, aucune demande de consultation n'a été reçue.

Types de dossiers	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Recommandations	Transmis au 2 ^e palier
Plaintes	4	3	105	59	1
Plaintes médicales	0	0	-	0	0
Interventions	7	6	-	0	-
Assistances	0	0	-	-	-
Consultations	0	0	-	-	-
Total	11	9	105	59	1

Le délai prescrit par la LSSSS pour l'examen des plaintes est de 45 jours. Il n'y a pas de délai prescrit concernant les dossiers d'interventions.

Dans la totalité des cas où l'examen de la plainte excédait le délai de 45 jours prévu et dans la mesure où ce délai s'avérait nécessaire, eu égard à la complexité du cas, sa spécificité ou la non-disponibilité en temps opportun d'informations pertinentes, la personne plaignante en a été informée.

Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui ne sont pas satisfaits des réponses ou des conclusions de la commissaire ou des commissaires adjoints à la suite du dépôt de leur plainte.

Au total, un dossier a été transmis au PDC pour étude. Après analyse, le PDC a transmis un avis de fermeture à l'effet qu'une intervention de leur part ne permettrait pas de faire davantage.

Motifs des plaintes et des interventions

Motifs	Plainte	Intervention	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance (Loi)	1	1	2
Organisation du milieu et ressources matérielles	3	1	4
Relations interpersonnelles	1	0	1
Soins et services dispensés	13	5	18
Pandémie	1	0	1
Total	19	7	26

Les autres activités de la commissaire

Conformément à ses obligations légales énumérées dans la LSSSS, le CPQS doit notamment effectuer des activités de promotion du régime d'examen des plaintes et des droits des usagers.

Au cours de l'exercice 2021-2022, nous avons eu l'occasion de rencontrer certains membres de la direction au centre d'hébergement afin de clarifier nos attentes communes de collaboration et d'y faire la visite des lieux.

Nous avons également participé à une rencontre du comité de vigilance et de la qualité du Groupe Santé Arbec.



Maltraitance

La commissaire est responsable du traitement des plaintes et signalements effectués dans les établissements privés dans le cadre de l'application de la Politique de lutte contre la maltraitance en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a analysé 2 situations en lien avec l'application de cette loi.

Rapport du médecin examinateur

Les médecins examinateurs exercent des fonctions reliées à la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un médecin résident ou un étudiant en médecine. Aucune situation n'a été portée à l'attention des médecins examinateurs au cours de cette dernière année.

	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Transmis au comité de révision
Plainte médicale	0	0	0	0

Comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur. À cet effet, il 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 que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Au cours de l'exercice 2021-2022, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

Constat et conclusion



Je souhaite remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel qui œuvrent au quotidien pour le maintien de la qualité des soins et des services aux résidents du CHSLD Louise-Faubert et qui ont répondu promptement à nos différentes demandes. L'offre d'un milieu de vie de qualité aux résidents même en contexte de pandémie de COVID-19, me permet de rappeler toute la résilience, le courage, la bienveillance et l'engagement qu'a offert le personnel, aux résidents ainsi qu'à leurs proches.

Au cours de l'exercice 2021-2022, j'ai été à même de constater les efforts déployés par le Groupe Santé Arbec pour faire face aux enjeux de main-d'œuvre présents au sein de ses CHSLD privés non conventionnés et pour améliorer ses pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles en matière de qualité de ses milieux de vie. En effet, j'estime que les résidents doivent avoir accès aux mêmes niveaux de soins et de services que partout ailleurs dans le réseau public.

Et en terminant, à l'ensemble des résidents ou de leurs proches qui ont interpellé le CPQS, que ce soit dans le cadre d'une plainte ou d'un signalement, votre démarche contribue grandement à l'amélioration continue de la qualité des soins et services dispensés aux résidents du CHSLD Louise-Faubert.



CHSLD des Patriotes

787, boulevard Arthur-Sauvé
Saint-Eustache (Québec) J7R 4K3

Présenté par

Madame Marie-Josée Boulianne

Commissaire aux plaintes et à la qualité des
services du Centre intégré de santé et de
services sociaux des Laurentides

2021-2022

RAPPORT ANNUEL

sur l'application de la
procédure d'examen des
plaintes et de l'amélioration
de la qualité des services des
établissements publics et
privés et des autorités
régionales

CHSLD DES PATRIOTES

Centre d'hébergement et de soins de longue durée privé conventionné

Depuis le 1^{er} juin 2021, en vertu de la *Loi 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*, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services des établissements publics est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés de son territoire, et garante du traitement des signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services des établissements publics et privés et des autorités régionales vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le CHSLD des Patriotes est une ressource d'hébergement privée du groupe Mandala Santé. Il est situé au 787, boulevard Arthur-Sauvé, à Saint-Eustache et dispose de 127 lits en hébergement.

Les plaintes, interventions, assistances et consultations

Plainte

Tout usager du réseau de la santé qui est insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte. Lorsque la plainte est recevable, elle doit être traitée dans les 45 jours suivant son dépôt. La plainte doit être déposée par l'utilisateur ou son représentant.

Dans ce contexte, la commissaire accorde une haute importance à l'aptitude de l'utilisateur à consentir à l'ouverture du dossier. Plus précisément, le proche d'un usager ne peut déposer une plainte sans que ce dernier y ait consenti.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a ouvert 3 dossiers de plaintes.

Intervention

Le dossier d'intervention est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a ouvert 7 dossiers d'interventions.

Assistance et consultation

Ayant comme mandat d'accompagner les usagers ou leurs représentants dans leurs demandes pour la formulation d'une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service, le CPQS n'a ouvert aucun dossier d'assistance au cours de l'année 2021-2022.

La commissaire peut aussi conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers et l'amélioration des soins et des services.

Pour l'année 2021-2022, aucune demande de consultation n'a été reçue.

Types de dossiers	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Recommandations	Transmis au 2^e palier
Plaintes	3	3	83	16	0
Plaintes médicales	0	0	-	0	0
Interventions	7	7	-	0	-
Assistances	0	0	-	-	-
Consultations	0	0	-	-	-
Total	10	10	83	16	0

Le délai prescrit par la LSSSS pour l'examen des plaintes est de 45 jours. Il n'y a pas de délai prescrit concernant les dossiers d'interventions.

Dans la totalité des cas où l'examen de la plainte excédait le délai de 45 jours prévu et dans la mesure où ce délai s'avérait nécessaire, eu égard à la complexité du cas, sa spécificité ou la non-disponibilité en temps opportun d'informations pertinentes, la personne plaignante en a été informée.

Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui ne sont pas satisfaits des réponses ou des conclusions de la commissaire ou des commissaires adjoints à la suite du dépôt de leur plainte.

Des 3 dossiers de plaintes examinés par la commissaire, aucun dossier n'a été transmis au PDC pour étude.

Motifs des plaintes et des interventions

Motifs	Plainte	Intervention	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	1	0	1
Droits particuliers	1	0	1
Maltraitance (Loi)	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	2	2	4
Relations interpersonnelles	0	1	1
Soins et services dispensés	1	5	6
Pandémie	0	1	1
Total	5	9	14

Les autres activités de la commissaire

Conformément à ses obligations légales énumérées dans la LSSSS, le CPQS doit notamment effectuer des activités de promotion du régime d'examen des plaintes et des droits des usagers.

Au cours de l'exercice 2021-2022, nous avons eu l'occasion de rencontrer certains membres de la direction au centre d'hébergement afin de clarifier nos attentes communes de collaboration et d'y faire la visite des lieux.

Nous avons également participé à une rencontre du comité de vigilance et de la qualité du CHSLD des Patriotes.

Maltraitance

La commissaire est responsable du traitement des plaintes et signalements effectués dans les établissements privés dans le cadre de l'application de la Politique de lutte contre la maltraitance en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire n'a reçu aucun signalement en lien avec l'application de cette loi.

Rapport du médecin examinateur

Les médecins examinateurs exercent des fonctions reliées à la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un médecin résident ou un étudiant en médecine.

Aucune situation n'a été portée à l'attention des médecins examinateurs au cours de cette dernière année.

	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Transmis au comité de révision
Plainte médicale	0	0	0	0

Comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur. À cet effet, il 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 que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Au cours de l'exercice 2021-2022, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

Constat et conclusion



Je souhaite remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel qui œuvrent au quotidien pour le maintien de la qualité des soins et des services aux résidents du CHSLD des Patriotes et qui ont répondu promptement à nos différentes demandes. L'offre d'un milieu de vie de qualité aux résidents même en contexte de pandémie de COVID-19, me permet de rappeler toute la résilience, le courage, la bienveillance et l'engagement qu'a offert le personnel, aux résidents ainsi qu'à leurs proches.

Au cours de l'exercice 2021-2022, j'ai été à même de constater les efforts déployés par l'équipe de direction pour faire face aux enjeux de main-d'œuvre présents au sein du CHSLD et pour améliorer les pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles en matière de qualité du milieu de vie. Et en terminant, à l'ensemble des résidents ou de leurs proches qui ont interpellé le CPQS, que ce soit dans le cadre d'une plainte ou d'un signalement, votre démarche contribue grandement à l'amélioration continue de la qualité des soins et services dispensés aux résidents du CHSLD des Patriotes.



2021-2022

RAPPORT ANNUEL

sur l'application de la
procédure d'examen des
plaintes et de l'amélioration
de la qualité des services des
établissements publics et
privés et des autorités
régionales

CHSLD Vigi Deux- Montagnes

580, 20^e Avenue
Deux-Montagnes (Québec) J7R 7E9

Présenté par

Madame Marie-Josée Boulianne

Commissaire aux plaintes et à la qualité des
services du Centre intégré de santé et de
services sociaux des Laurentides

CHSLD VIGI DEUX-MONTAGNES

Centre d'hébergement et de soins de longue durée, privé conventionné

Depuis le 1^{er} juin 2021, en vertu de la Loi 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, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services des établissements publics est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés de son territoire, et garante du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services des établissements publics et privés et des autorités régionales vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Vigi Santé Itée est un établissement privé conventionné qui compte 15 centres d'hébergement et de soins de longue durée, dont le CHSLD Vigi Deux-Montagnes situé au 580, 20^e Avenue, à Deux-Montagnes.

L'installation dispose de 76 places d'hébergement permanent au permis réparties sur 2 étages, dont 60 chambres simples, 8 chambres doubles.

Les plaintes, interventions, assistances et consultations

Plainte

Tout usager du réseau de la santé qui est insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte. Lorsque la plainte est recevable, elle doit être traitée dans les 45 jours suivant son dépôt. La plainte doit être déposée par l'utilisateur ou son représentant.

Dans ce contexte, la commissaire accorde une haute importance à l'aptitude de l'utilisateur à consentir à l'ouverture du dossier. Plus précisément, le proche d'un usager ne peut déposer une plainte sans que ce dernier y ait consenti.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a ouvert un dossier de plainte.

Intervention

Le dossier d'interventions est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a ouvert 2 dossiers d'interventions.

Assistance et consultation

Ayant comme mandat d'accompagner les usagers ou leurs représentants dans leurs demandes pour la formulation d'une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service, le CPQS n'a traité aucune demande d'assistance au cours de l'année 2021-2022.

La commissaire peut aussi conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers et l'amélioration des soins et des services.

Pour l'année 2021-2022, aucune demande de consultation n'a été reçue.

Types de dossiers	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Recommandations	Transmis au 2 ^e palier
Plaintes	1	1	42	0	0
Plaintes médicales	0	0	-	0	0
Interventions	2	2	-	0	-
Assistances	0	0	-	-	-
Consultations	0	0	-	-	-
Total	3	3	42	0	0

Le délai prescrit par la LSSSS pour l'examen des plaintes est de 45 jours. Il n'y a pas de délai prescrit concernant les dossiers d'interventions.

Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui ne sont pas satisfaits des réponses ou des conclusions de la commissaire ou des commissaires adjoints à la suite du dépôt de leur plainte.

Aucun dossier n'a été transmis au PDC pour étude.

Motifs des plaintes et des interventions

Motifs	Plainte	Intervention	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	1	1
Maltraitance (Loi)	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0
Soins et services dispensés	1	1	2
Autre	0	0	0
Total	1	2	3

Les autres activités de la commissaire

Conformément à ses obligations légales énumérées dans la LSSSS, le CPQS doit notamment effectuer des activités de promotion du régime d'examen des plaintes et des droits des usagers.

Au cours de l'exercice 2021-2022, nous avons eu l'occasion de rencontrer certains membres de la direction au centre d'hébergement afin de clarifier nos attentes communes de collaboration et d'y faire la visite des lieux.

Nous avons également participé à une rencontre du comité de vigilance et de la qualité du Groupe Vigi Santé Itée.



Maltraitance

La commissaire est responsable du traitement des plaintes et signalements effectués dans les établissements privés dans le cadre de l'application de la Politique de lutte contre la maltraitance en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire n'a reçu aucun signalement en lien avec l'application de cette loi.

Rapport du médecin examinateur

Les médecins examinateurs exercent des fonctions reliées à la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un médecin résident ou un étudiant en médecine.

Aucune situation n'a été portée à l'attention des médecins examinateurs au cours de cette dernière année.

	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Transmis au comité de révision
Plainte médicale	0	0	0	0

Comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur. À cet effet, il 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 que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Au cours de l'exercice 2021-2022, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

Constat et Conclusion



Je souhaite remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel qui œuvrent au quotidien pour le maintien de la qualité des soins et des services aux résidents du CHSLD Vigi Deux-Montagnes et qui ont répondu promptement à nos différentes demandes. L'offre d'un milieu de vie de qualité aux résidents même en contexte de pandémie de COVID-19, me permet de rappeler toute la résilience, le courage, la bienveillance et l'engagement qu'a offert le personnel, aux résidents ainsi qu'à leurs proches.

Et en terminant, à l'ensemble des résidents ou de leurs proches qui ont interpellé le CPQS, que ce soit dans le cadre d'une plainte ou d'un signalement, votre démarche contribue grandement à l'amélioration continue de la qualité des soins et services dispensés aux résidents du CHSLD Vigi Deux-Montagnes.



CHSLD du Boisé Sainte- Thérèse

179, Place Fabien-Drapeau
Sainte-Thérèse (Québec) J7E 5W6

Présenté par

Madame Marie-Josée Boulianne

Commissaire aux plaintes et à la qualité des
services du Centre intégré de santé et de
services sociaux des Laurentides

2021-2022

RAPPORT ANNUEL

sur l'application de la
procédure d'examen des
plaintes et de l'amélioration
de la qualité des services des
établissements publics et
privés et des autorités
régionales

CHSLD DU BOISE SAINTE-THERESE

Centre d'hébergement et de soins de longue durée, privé conventionné

Depuis le 1^{er} juin 2021, en vertu de la *Loi 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*, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services des établissements publics est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés de son territoire, et garante du traitement des signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services des établissements publics et privés et des autorités régionales vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le CHSLD du Boisé Sainte-Thérèse est un établissement privé qui est situé au 179, place Fabien-Drapeau, à Sainte-Thérèse. L'installation dispose de 130 places d'hébergement permanent au permis réparties sur 3 étages.

Les plaintes, interventions, assistances et consultations

Plainte

Tout usager du réseau de la santé qui est insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte. Lorsque la plainte est recevable, elle doit être traitée dans les 45 jours suivant son dépôt. La plainte doit être déposée par l'utilisateur ou son représentant.

Dans ce contexte, la commissaire accorde une haute importance à l'aptitude de l'utilisateur à consentir à l'ouverture du dossier. Plus précisément, le proche d'un usager ne peut déposer une plainte sans que ce dernier y ait consenti.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a ouvert 5 dossiers de plaintes.

Intervention

Le dossier d'intervention est ouvert sur constat ou signalement à la CPQS. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a ouvert 15 dossiers d'interventions.

Assistance et consultation

Ayant comme mandat d'accompagner les usagers ou leurs représentants dans leurs demandes pour la formulation d'une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service, le CPQS a traité 5 demandes d'assistance au cours de l'année 2021-2022.

La commissaire peut aussi conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers et l'amélioration des soins et des services.

Pour l'année 2021-2022, aucune demande de consultation n'a été reçue.

Types de dossiers	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Recommandations	Transmis au 2 ^e palier
Plaintes	5	5	36	3	0
Plaintes médicales	0	0	-	0	0
Interventions	15	12	-	3	-
Assistances	5	5	-	-	-
Consultations	0	0	-	-	-
Total	25	22	36	6	0

Le délai prescrit par la LSSSS pour l'examen des plaintes est de 45 jours. Il n'y a pas de délai prescrit concernant les dossiers d'interventions.

Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui ne sont pas satisfaits des réponses ou des conclusions de la commissaire ou des commissaires adjoints à la suite du dépôt de leur plainte.

Des 5 dossiers de plaintes examinés par la commissaire, aucun dossier n'a été transmis au PDC pour étude.

Motifs des plaintes et des interventions

Motifs	Plainte	Intervention	Total
Accessibilité	3	1	4
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance (Loi)	0	1	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	4	4
Relations interpersonnelles	1	0	1
Soins et services dispensés	3	12	15
Pandémie	0	0	0
Total	7	18	25

Les autres activités de la commissaire

Conformément à ses obligations légales énumérées dans la LSSSS, le CPQS doit notamment effectuer des activités de promotion du régime d'examen des plaintes et des droits des usagers.

Au cours de l'exercice 2021-2022, nous avons eu l'occasion de rencontrer certains membres de la direction du centre d'hébergement afin de partager certaines de nos préoccupations à l'égard de la qualité des soins et des services offerts ainsi que de clarifier nos attentes communes de collaboration.



Nous avons également participé à 2 rencontres du comité de vigilance et de la qualité du CHSLD du Boisé Sainte-Thérèse ainsi qu'à une rencontre avec le comité des usagers / résidents.

Maltraitance

La commissaire est responsable du traitement des plaintes et signalements effectués dans les établissements privés dans le cadre de l'application de la Politique de lutte contre la maltraitance en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a reçu un signalement en lien avec l'application de cette loi.

Rapport du médecin examinateur

Les médecins examinateurs exercent des fonctions reliées à la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un médecin résident ou un étudiant en médecine. Aucune situation n'a été portée à l'attention des médecins examinateurs au cours de cette dernière année.

	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Transmis au comité de révision
Plainte médicale	0	0	0	0

Comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur. À cet effet, il 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 que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Au cours de l'exercice 2021-2022, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

Constat et conclusion



Je souhaite remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel qui œuvrent au quotidien pour le maintien de la qualité des soins et des services aux résidents du CHSLD du Boisé Sainte-Thérèse et qui ont répondu promptement à nos différentes demandes. L'offre d'un milieu de vie de qualité aux résidents même en contexte de pandémie de COVID-19, me permet de rappeler toute la résilience, le courage, la bienveillance et l'engagement qu'a offert le personnel, aux résidents ainsi qu'à leurs proches.

Au cours de l'exercice 2021-2022, j'ai été à même de constater la volonté ainsi que les efforts déployés par l'équipe de direction pour faire face aux enjeux de main-d'œuvre présents au sein du CHSLD et pour améliorer les pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles en matière de qualité du milieu de vie.

Et en terminant, à l'ensemble des résidents ou de leurs proches qui ont interpellé le CPQS, que ce soit dans le cadre d'une plainte, d'un signalement ou d'une demande d'assistance, votre démarche contribue grandement à l'amélioration continue de la qualité des soins et services dispensés aux résidents du CHSLD du Boisé Sainte-Thérèse.

Principaux constats et conclusion



5. PRINCIPAUX CONSTATS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Les activités réalisées dans le cadre de l'application du régime d'examen des plaintes pour l'exercice 2020-2021 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 et autres établissements de la région des Laurentides, et ce, dans le respect de leurs droits.

Concernant l'analyse des plaintes et des interventions réalisées au cours de la dernière année, le bilan met en lumière certaines situations qui requièrent une attention particulière.

5.1 Pandémie de la COVID-19 et protection de la clientèle vulnérable

Cette crise sanitaire sans précédent qui se poursuit a appelé une réponse exceptionnelle et exigé un leadership hors du commun. Au CISSS des Laurentides, ce leadership est venu des médecins, de l'ensemble du personnel et des gestionnaires qui se sont tous mobilisés pour protéger des vies, s'occuper des personnes les plus vulnérables et répondre aux enjeux du dépistage et de la vaccination. La pandémie a aussi mis en lumière les vulnérabilités de notre système de santé et de services sociaux et a eu des conséquences sur les usagers, leurs proches et le personnel.

5.1.1 Gestion de proximité et stabilité des effectifs

Les nombreux dossiers traités par le CPQS ont fait ressortir encore cette année l'épuisement psychologique du personnel, des gestionnaires, la détresse de la clientèle et de leurs proches, et ce, malgré leur immense dévouement et leur grande résilience. L'essoufflement de la population et du réseau de la santé et des services sociaux est également palpable, après plus de deux (2) ans de pandémie. Dans ce contexte, il est clair que le maintien d'une offre de soins et de services qui respecte la dignité et l'intégrité des personnes plus vulnérables est fragilisé. À cet effet, nous avons été interpellés quant à diverses lacunes au regard de la qualité et l'absence ou de la diminution du temps alloué pour les soins de base et d'hygiène, du manque de temps pour l'aide à la mobilité, du maintien à la chambre en raison des consignes sanitaires, de l'attitude et du comportement de membres du personnel, de l'entretien des lieux, du manque de suivi et des délais indus pour certaines prises en charge ou l'obtention de services.

De façon générale, le manque et la grande mobilité de personnel sont des facteurs ayant contribué à une surcharge de travail pour les membres du personnel en place et ont compromis à la qualité des soins et des services.

En effet, il est devenu primordial, dans le cadre de cette crise sanitaire, de développer des stratégies innovantes pour pallier ce manque de personnel. Nos différents milieux doivent pouvoir bénéficier d'une main-d'œuvre compétente, qualifiée et en nombre suffisant qui travaille dans des conditions de soins appropriées.

Avec la mise en place d'un gestionnaire de proximité dans chaque CHSLD et le déploiement du Système de communication et d'organisation du travail intégré (SCOTI) dans les CHSLD et les futures Maisons des aînés et Maisons alternatives afin d'améliorer le temps et la qualité de présence du personnel auprès de la clientèle, nous constatons déjà des effets positifs sur la valorisation et la stabilité du personnel.



5.1.2 Humanisation des soins et valorisation des personnes proches aidantes

Qui plus est, les conséquences de la pandémie ont entraîné, chez certaines personnes plus vulnérables, une accélération de la détérioration de leur santé physique et/ou cognitive. En effet, il ressort des signalements reçus que les diminutions ou les ruptures de services (notamment en raison du délestage de certains soins et services, de l'isolement préventif et de l'interdiction de visite des personnes proches aidantes) et le manque de personnel ont eu des effets préoccupants sur la santé physique et psychologique des personnes vulnérables hébergées ou qui reçoivent des soins et des services de santé à domicile.

Les usagers doivent pouvoir bénéficier en tout temps de soins humains, continus, sécuritaires, de qualité et centrés sur leurs besoins et leurs droits. Pour ce faire, la canalisation des efforts sur la réponse à leurs besoins, dans leur globalité, et la valorisation du rôle et de la présence des personnes proches aidantes sont essentielles.

De surcroît, nous estimons que les personnes proches aidantes sont des partenaires de premier rang des milieux de vie et de soins et contribuent à cette humanisation des soins et des services. Leur rôle auprès des usagers doit être maintenu et renforcé, selon de nouvelles modalités certes, et ce, tout en préservant un équilibre fragile pour permettre les contacts tout en minimisant les risques d'écllosion.

5.1.3 Prévention et contrôle des infections

Par ailleurs, nous souhaitons à nouveau cette année souligner les efforts colossaux déployés par le CISSS des Laurentides quant au rehaussement des mesures de prévention et contrôle des infections et l'accompagnement offert à nos partenaires. L'intégration et le maintien d'une véritable culture de prévention et de contrôle des infections omniprésente auprès du personnel, mais aussi auprès des personnes proches aidantes, des visiteurs et de toute personne qui entre dans nos installations constituent nos prochains défis.



5.1.4 Communication en contexte de pandémie

Concernant les interventions gouvernementales, plusieurs signalements reçus au CPQS ont pris la forme d'une critique soit des directives de confinement et d'isolement des personnes vulnérables hébergées ou qui reçoivent des soins et des services à domicile, soit encore de l'incongruité des règles, des restrictions et des lignes directrices pour les services publics, les services privés (dont les RI/RTF ou les RPA) et les entreprises d'économie sociale.

Aussi, nous avons constaté une certaine difficulté des milieux dans l'application des directives, qui pouvaient changer plusieurs fois dans un court laps de temps. Cette instabilité a mené à des interprétations et des applications variables d'un milieu à l'autre et, conséquemment, à plusieurs insatisfactions à cet effet.

Une bonne communication est un élément clé dans la compréhension des enjeux, la cohésion dans l'action et l'agilité dans le changement. Le renforcement des canaux locaux de communication est nécessaire afin de diffuser des informations et des directives claires auprès du personnel, de la clientèle et de leurs proches. Également, un partage des meilleures pratiques est indispensable pour permettre une prise de décision éclairée et améliorer les pratiques professionnelles, en situation de pandémie et en tout temps.

5.2 Maltraitance

Nécessairement, la crise sanitaire a accru l'état précaire dans lequel ont été plongées les personnes vulnérables ou qui reçoivent des soins et des services de santé à domicile et le personnel du réseau de la santé et des services sociaux.

Nous souhaitons souligner la vigilance et les efforts déployés afin de maintenir la formation à jour et la transmission d'informations aux gestionnaires et au personnel quant aux diverses formes de maltraitance, particulièrement auprès de la clientèle vulnérable dans le contexte de la pandémie.



En effet, une meilleure compréhension par les prestataires de services de ce qu'est la maltraitance et une approche proactive axée sur la prévention sont les clés du succès pour lutter contre la maltraitance.

Enfin, nous invitons le CISSS des Laurentides et les partenaires RI, RTF et RPA d'augmenter la visibilité de la Politique sur la maltraitance afin d'informer les personnes qui fréquentent de telles ressources sur les démarches pour signaler un geste de maltraitance.

5.3 Délais de prise en charge médicale à l'urgence – Rapport spécial d'enquête de la commissaire

Ayant un accès privilégié à la perception que les usagers entretiennent à l'égard de la qualité des soins et des services qu'ils obtiennent lorsqu'ils fréquentent l'un des services des urgences présents sur le territoire du CISSS des Laurentides, la commissaire a décidé d'effectuer une enquête systémique permettant de mettre en perspective les principaux enjeux préoccupant les usagers lorsqu'ils se présentent dans les services des urgences. Ainsi, nous remarquons que les délais d'attente avant la prise en charge médicale constituent toujours un défi et que cet aspect est une cause non négligeable des motifs de plaintes et de signalements qui nous sont adressés.



Nous appuyons donc la poursuite des efforts consentis par le CISSS des Laurentides en ce sens, et dans une optique de désengorgement des urgences, notamment par la mise en application du projet Concert Clinique-fluidité et efficience des trajectoires de soins.

Nous appuyons donc la poursuite des efforts consentis par le CISSS des Laurentides en ce sens, et dans une optique de désengorgement des urgences, notamment par la mise en application du projet Concert Clinique-fluidité et efficience des trajectoires de soins.

Au niveau du suivi infirmier auprès des usagers en attente de l'évaluation médicale, il a été rappelé au personnel œuvrant au triage des services des urgences l'importance de réévaluer régulièrement les usagers en attente de voir un médecin ainsi que l'importance de mettre en application les principes de gestion de la douleur.

5.4 Santé mentale

Les proches des personnes aux prises avec un problème de santé mentale ont parfois le sentiment d'être tenus à l'écart de l'équipe soignante. Cette situation entraîne certaines difficultés liées au partage des observations pouvant être utiles et pertinentes à l'évaluation clinique de ces personnes. Les efforts consentis afin de valoriser et de soutenir l'implication des proches devront se poursuivre au cours de la prochaine année. Nous souhaitons également que les efforts visant à favoriser l'adhésion de ces usagers à leur plan de soins demeurent à l'avant-plan.

5.5 Santé mentale jeunesse

Malgré les efforts consentis par la direction concernée, les délais d'accès à une consultation en pédopsychiatrie demeurent élevés. Nous accueillons favorablement la bonification, par le ministère de la Santé et des Services sociaux, du programme d'effectifs médicaux en pédopsychiatrie, bien que le recrutement dans cette spécialité médicale représente un enjeu.

Dans la prochaine année, l'ouverture d'une unité de 10 lits d'hospitalisation en pédopsychiatrie est prévue, service qui n'existe actuellement pas dans les Laurentides. Nous souhaitons que cette nouvelle unité puisse inciter des médecins spécialistes à installer leur pratique dans les Laurentides. Dans l'intervalle, il importe de poursuivre et de bonifier les actions mises en place afin de favoriser une gestion efficiente des listes d'attente, le soutien aux enfants en attente des services ainsi qu'à leur famille, le tout dans l'optique d'offrir le bon service, au bon moment, de façon personnalisée et sécuritaire.

5.6 Hébergement jeunesse



L'année 2021-2022 a été ponctuée par plusieurs plaintes et signalements effectués concernant les services d'hébergement jeunesse, notamment au niveau de l'évaluation et du soutien aux postulants famille d'accueil, ainsi qu'au niveau de l'accessibilité aux services d'hébergement et de l'état vétuste de certains bâtiments.

La Direction de la protection de la jeunesse a, dans les derniers mois, entrepris des travaux visant une restructuration du processus d'évaluation des postulants famille d'accueil et des postulants famille d'accueil de proximité, et une gestion efficace des places d'hébergement. La construction d'un nouveau Centre de

réadaptation pour jeunes en difficulté est aussi en cours dans le secteur de Thérèse-De Blainville. Au cours de la prochaine année, le CPQS portera attention aux actions en cours visant l'amélioration des services en hébergement jeunesse.

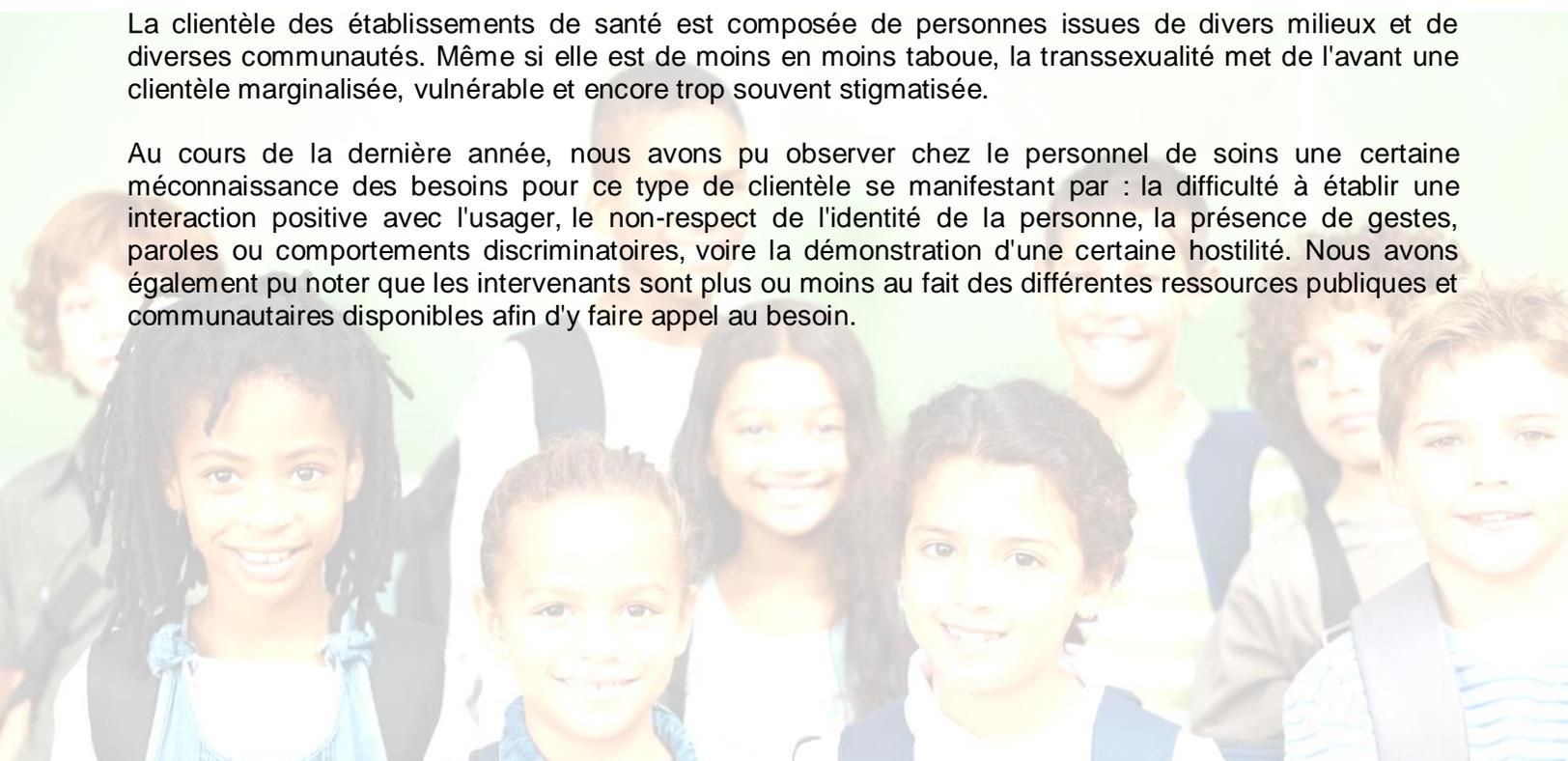
5.7 Incarner les valeurs de bienveillance et de respect en toute circonstance et envers toutes les clientèles – Diversité et inclusion

Les dernières années ont été ponctuées au niveau provincial de dénonciations de racisme et de discrimination dans certains services de santé et les services sociaux. La réflexion engendrée par ces événements malheureux met en lumière la nécessité d'adapter les pratiques pour assurer un accès et un accueil équitables à tous. Cela doit s'appliquer non seulement dans un contexte de différence raciale, mais dans tout contexte de différence, qu'elle soit au niveau du genre, de la culture, d'un handicap, etc.

Plusieurs pistes de solutions sont propices à l'établissement d'une culture de soins et de services qui favorise l'inclusion et la diversité. Dans ce contexte, le CPQS s'engage au cours de la prochaine année à mettre en place des mesures concrètes afin d'améliorer l'accessibilité au régime d'examen des plaintes.

La clientèle des établissements de santé est composée de personnes issues de divers milieux et de diverses communautés. Même si elle est de moins en moins taboue, la transsexualité met de l'avant une clientèle marginalisée, vulnérable et encore trop souvent stigmatisée.

Au cours de la dernière année, nous avons pu observer chez le personnel de soins une certaine méconnaissance des besoins pour ce type de clientèle se manifestant par : la difficulté à établir une interaction positive avec l'utilisateur, le non-respect de l'identité de la personne, la présence de gestes, paroles ou comportements discriminatoires, voire la démonstration d'une certaine hostilité. Nous avons également pu noter que les intervenants sont plus ou moins au fait des différentes ressources publiques et communautaires disponibles afin d'y faire appel au besoin.



Il incombe donc de réfléchir aux moyens à prendre pour identifier différentes stratégies permettant de mieux connaître les problèmes spécifiques que peuvent rencontrer les usagers dans les milieux de soins et d'inclure les réalités vécues par la clientèle dans la dispensation des soins afin de s'assurer du respect de leurs droits.

La diversité de la population laurentienne est une richesse et elle doit se refléter en tout temps dans l'offre de services en santé et services sociaux.



6. CONCLUSION DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

En dressant le bilan de ce que nous avons accompli au CPQS au cours de la dernière année, je constate que la mobilisation collective est la pierre angulaire même de la performance organisationnelle au sein de notre équipe. Concrètement, elle se traduit par l'apport des forces et des compétences des employés, stimulés par leur ingéniosité et leur énergie.

L'année 2021-2022 a été une véritable année charnière pour le CPQS par la réalisation de chantiers majeurs qui ont mobilisé le personnel de l'équipe. Pensons particulièrement à la prise en charge des plaintes et insatisfactions des détenus en milieu carcéral ainsi que celles en lien avec 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, laquelle est entrée en vigueur le 1^{er} juin 2021.

La révision de nos processus de travail est une priorité. Le CISSS des Laurentides évolue et il doit en être de même pour notre service.

Le nombre en hausse des demandes adressées au CPQS ainsi qu'aux médecins examinateurs témoigne de la pertinence du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services et permet de mettre en évidence des écarts entre la qualité attendue par les usagers et la qualité des services rendus par les installations sur les plans professionnels, organisationnels et relationnels.

Conscients de l'importance de l'accès à ce recours indépendant, nous poursuivrons nos efforts afin de développer au sein du CISSS des Laurentides et auprès des partenaires du réseau une meilleure connaissance du recours au régime d'examen des plaintes et des droits des usagers du réseau de la santé des Laurentides, et ce, dans le but de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et des services qu'ils sont en droit de recevoir.

Enfin, je suis d'avis qu'il faut aussi encourager et maintenir la concertation et le partenariat entre l'ensemble des acteurs concernés qui œuvrent auprès des usagers afin de poursuivre les démarches d'amélioration mises de l'avant pour atteindre un plus haut niveau de satisfaction chez les utilisateurs des services du réseau.

Ces défis, bien que grands, sont le reflet de notre confiance à pouvoir tous les relever !



7. REMERCIEMENTS DE LA PART DES USAGERS CONCERNANT LES SOINS ET SERVICES REÇUS AU CISSS DES LAURENTIDES

Bravo

Je souhaite vous féliciter pour la rapidité de prise en charge de mon état de santé à l'urgence du centre hospitalier.



Félicitations

Bravo encore à toute cette belle équipe et aux autres membres du personnel dotés d'une patience d'ange au CHSLD !

Merci

Je tiens à souligner le très haut niveau de professionnalisme du personnel en cette période difficile. Courtoisie, attention et professionnalisme à tous les niveaux (triage, infirmiers/infirmières, préposés aux bénéficiaires, médecins, etc.).

Merci à toute l'équipe. Ne lâchez pas !

8. REMERCIEMENTS DE LA COMMISSAIRE

Tout d'abord, je souhaite remercier tous les gestionnaires et l'ensemble des membres du personnel qui œuvrent au quotidien pour le maintien de la qualité des soins et des services aux usagers du CISSS des Laurentides et qui ont répondu promptement à nos nombreuses demandes.

À Madame Rosemonde Landry, présidente-directrice générale, et à Monsieur Jean-Philippe Cotton, président-directeur général adjoint, lesquels nous accordent leur soutien tout en respectant l'indépendance de nos fonctions.

À l'ensemble des directeurs et directeurs adjoints du CISSS des Laurentides pour leur implication immuable dans le maintien d'un partenariat essentiel avec l'équipe du CPQS et qui de près ou de loin œuvrent au bien-être des usagers.

Aux membres du conseil d'administration du CISSS des Laurentides qui nous accordent leur confiance et leur soutien ainsi qu'à Monsieur Michel Couture, président du comité de vigilance, un grand merci.

Aux membres des comités des usagers et de résidents, pour leur implication auprès des usagers veillant au quotidien au maintien et la défense de leurs droits.

Et en terminant, à l'ensemble des personnes qui ont interpellé le CPQS, que ce soit dans le cadre d'une plainte, d'un signalement, d'une demande d'assistance ou d'une demande de consultation. Votre démarche contribue grandement à l'amélioration continue de la qualité des soins et services dispensés aux usagers du CISSS des Laurentides.





Annexes

MOTIFS DE PLAINTES ET D'INTERVENTION

Accessibilité et continuité

Concerne les modalités des mécanismes d'accès;

Concerne l'accès au bon service, au moment opportun, et dispensé aussi longtemps que le nécessite l'état de l'utilisateur.

Aspect financier

Concerne la contribution financière des utilisateurs à certains services selon les normes prévues par la *Loi sur les services de santé et sur les services sociaux* :

- Facture d'hôpital;
- Facture d'ambulance;
- Contribution au placement;
- Aide matérielle et financière (maintien à domicile, répit-dépannage, etc.).

Droits particuliers

Concerne l'obligation d'informer adéquatement les utilisateurs :

- Sur leur état de santé;
- Sur les services offerts;
- Sur les droits, recours et obligations.

Concerne le droit des utilisateurs :

- De consentir aux soins;
- De porter plainte;
- De participer à toutes décisions le concernant sur son état de santé et de bien-être.

Organisation du milieu et des ressources matérielles

Concerne l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur sa qualité :

- Mixité des clientèles;
- Hygiène et salubrité;
- Propreté des lieux;
- Sécurité et protection.

Relations interpersonnelles

Concerne l'intervenant, la relation d'aide qu'il a avec l'utilisateur, l'assistance et le soutien qu'il lui porte, et fait appel aux notions de respect, d'empathie et de responsabilisation.

Soins et services dispensés

Concerne l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants; Concerne l'organisation et le fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

LISTE DES DROITS DES USAGERS²

- Le droit d'être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir.
- Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire.
- Le droit de choisir le professionnel ou l'installation dont il reçoit les services.
- Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence.
- Le droit d'être informé sur son état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins le concernant.
- Le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.
- Le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité, dans toute intervention.
- Le droit d'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée lui-même ou par l'entremise de son représentant.
- Le droit d'accès à son dossier, lequel est confidentiel.
- Le droit de participer aux décisions le concernant.
- Le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de son choix pour obtenir des informations sur les services.
- Le droit de porter plainte, sans risque de représailles, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes de ses démarches, si nécessaire.
- Le droit d'être représenté relativement à tous les droits reconnus advenant son inaptitude, temporaire ou permanente, à donner son consentement.
- Le droit de l'utilisateur anglophone de recevoir des services en langue anglaise, conformément au programme d'accès gouvernemental.

² Loi sur les services de santé et les services sociaux

