

**Rapport annuel
2021-2022**

**sur l'application de la procédure
d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le
respect de leurs droits**

Adopté par le conseil d'administration le 26 septembre 2022

Conception et rédaction

Steve Grenon, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Production

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière

260, rue Lavaltrie Sud

Joliette (Québec) J6E 5X7

Tél. : 450 759-5333

Télec. : 450 756-0598

plaintes.cissslan@ssss.gouv.qc.ca

Mise en pages

Isabelle Rioux, technicienne en administration

Josiane Tremblay, technicienne en administration

Le Rapport annuel 2021-2022 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits est disponible en version électronique sur le site Internet du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière au : <http://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca> sous l'onglet « Documentation à la rubrique Rapports / Rapports annuels des plaintes ».

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.

À la condition d'en mentionner la source, sa reproduction à des fins non commerciales est autorisée.

Données découlant du rapport SIGPAQS (système d'information sur la gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services).

©Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, Joliette, 2022

ISBN : 978-2-550-90888-3 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-90889-0 (version PDF)

Dépôt légal : 3^e trimestre 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

MOT DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière et des établissements privés du territoire lanaudois.

Ce rapport fait état des activités réalisées du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022 par l'équipe du commissariat aux plaintes et à la qualité des services qui est composé de trois membres du personnel de soutien administratif, cinq conseillères aux plaintes, deux commissaires locaux adjointes, un commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services offerts aux communautés autochtones, un commissaire local ainsi que deux médecins examinateurs. Notre juridiction s'étend à l'ensemble des installations du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, des établissements privés et des autres instances du territoire visé par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Tout au long de l'année, les membres de l'équipe ont déployé des efforts constants afin d'offrir un traitement diligent des plaintes, des insatisfactions et des signalements leur ayant été soumis. Un total de 2192 demandes ont été reçues, dont 920 ont été orientées en plaintes et 209 en interventions. À cet effet, je tiens à leur exprimer toute ma reconnaissance et ma haute estime pour leur travail consciencieux, rigoureux et impartial.

Vous trouverez également dans le présent rapport une section traitant spécifiquement du traitement des signalements de maltraitance dans le cadre de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Je tiens à remercier les membres du comité de direction pour leur collaboration, le président du conseil d'administration pour son support et sa volonté à améliorer les services ainsi que les membres des comités de vigilance et de la qualité pour avoir assuré le suivi des différentes recommandations formulées par l'équipe du commissariat aux plaintes et à la qualité des services. Je veux aussi dire merci à l'ensemble des gestionnaires ainsi qu'au personnel des établissements privés du territoire pour leur entière collaboration suivant l'entrée en vigueur 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.

En terminant, je me dois de souligner la collaboration de l'ensemble du personnel et des responsables des différentes instances de la région ayant été interpellés par les membres du commissariat aux plaintes et à la qualité des services.



Steve Grenon

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

**Rapport annuel
2021-2022**

**sur l'application de la procédure
d'examen des plaintes
et l'amélioration de la qualité des services**

TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants au cours de l'exercice 2021-2022.....	49
Partie I Bilan des activités du commissaire local	49
Partie II Rapport annuel du médecin examinateur	52
Partie III Rapport annuel du comité de révision	53
Partie IV Rapport des activités concernant la Loi sur la maltraitance	53

LISTE DES TABLEAUX

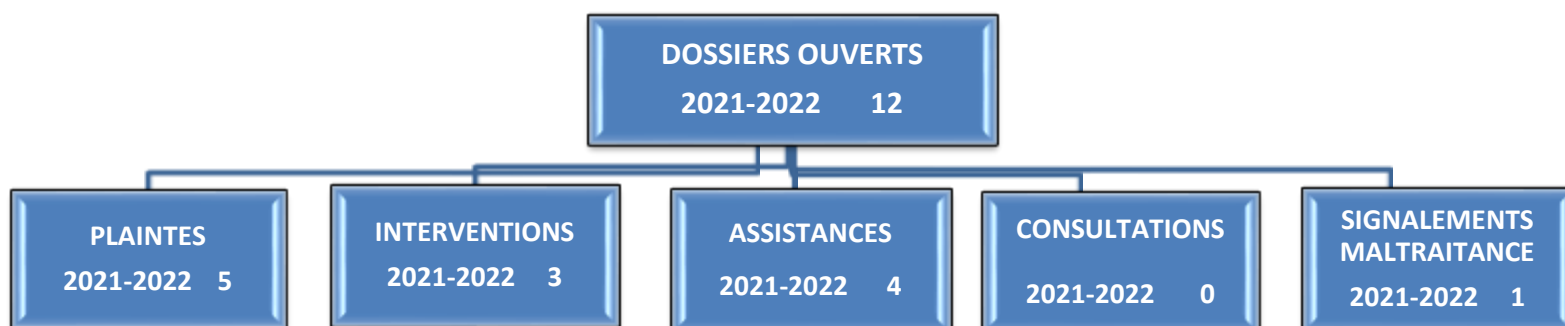
Tableau 1: Faits saillants.....	49
Tableau 2: Dossiers de plainte selon l'étape de l'examen	49
Tableau 3: Niveau de traitement selon les motifs de plainte	49
Tableau 4: Délais de traitement des plaintes conclues 2021-2022	50
Tableau 5: Dossiers d'intervention selon l'étape de traitement	51
Tableau 6: Dossiers de plainte et d'intervention conclus selon le motif	51
Tableau 7: Activités relatives aux autres fonctions	52
Tableau 8: Dossiers de plainte médicale selon l'étape de traitement.....	53
Tableau 9: Dossiers de plaintes médicales transmises au comité de révision	53

Le rapport qui suit est tiré du Rapport annuel 2021-2022 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services du CISSS de Lanaudière.

FAITS SAILLANTS AU COURS DE L'EXERCICE 2021-2022

TABLEAU 1 FAITS SAILLANTS

Le volume des demandes reçues au commissariat aux plaintes et à la qualité des services pour la période du 1^{er} juin 2021 au 31 mars 2022 est réparti de la façon suivante :



PARTIE I BILAN DES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE LOCAL

TABLEAU 2 DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2 ^e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2021-2022	0	5	4	1	0

TABLEAU 3 NIVEAU DE TRAITEMENT SELON LES MOTIFS DE PLAINTE

Niveau de traitement	Traitement non complété	Traitement complété		Total
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rejeté sur examen sommaire ✓ Abandonné par usager ✓ Refusé ✓ Cessé 	Avec mesure	Sans mesure	
2021-2022	0	0	5	5

1. DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Au total, 4 plaintes ont été réglées dans les délais prévus par la Loi.

En 2021-2022

100 % des plaintes ont été conclues dans le respect des délais de 45 jours prévus par la Loi.

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **33 jours**.

TABLEAU 4 DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONCLUES 2021-2022

Délai d'examen	Moyenne	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0	0,00 %
4 à 15 jours	15	1	25,00 %
16 à 30 jours	0	0	0,00 %
31 à 45 jours	39	3	75,00 %
Sous-total	33	4	100,00 %
46 à 60 jours	0	0	0,00 %
61 à 90 jours	0	0	0,00 %
91 à 180 jours	0	0	0,00 %
181 jours et plus	0	0	0,00 %
Sous-total	0	0	0,00 %
Total	33	4	100,00 %

2. RECOURS AU PROTECTEUR DU CITOYEN

Aucun dossier n'a été ouvert en deuxième instance. Au 31 mars 2022, aucun dossier n'était à l'étude.

3. BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION

L'alinéa 7 de l'article 66 de la LSSSS stipule qu'un commissaire local intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance ou qu'il a des raisons de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés.

TABLEAU 5 DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2021-2022	0	3	3	0

4. INTERVENTIONS CONCLUES

En 2021-2022

Des 3 interventions amorcées durant l'exercice, 1 a été reçue dans le cadre de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

5. MOTIFS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS

En 2021-2022

Les catégories **SOINS ET SERVICES DISPENSÉS** et **ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES** génèrent le plus de motifs de plainte, soit respectivement 80 % et 20 %.

En 2021-2022

Pour les interventions, l'**ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES** et les **SOINS ET SERVICES DISPENSÉS** sont les catégories les plus fréquemment dénoncées (44.4 % et 33.3 %).

TABLEAU 6 DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION CONCLUS SELON LE MOTIF

Motif	Plainte	Intervention	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	1	1
Maltraitance (Loi)	0	1	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	4	5
Relations interpersonnelles	0	0	0
Soins et services dispensés	4	3	7
Autre	0	0	0
Total	5	9	14

6. MESURES D'AMÉLIORATION

Exemples des principales mesures recommandées par le commissaire et des mesures prises par l'établissement en vue d'accroître la satisfaction des usagers et d'assurer le respect de leurs droits :

- Mesures mises en place afin qu'un plan thérapeutique infirmier suivant l'admission d'un résident soit élaboré dans les délais selon les normes de pratique en vigueur.

Le comité de vigilance et de qualité a assuré le suivi des recommandations.

En 2021-2022

Un total de 14 motifs de plainte et d'intervention ont été traités (5 et 9) pour lequel 1 mesure d'amélioration a été proposée. De ce nombre :

- **Aucune** mesure n'est à **portée individuelle**, c'est-à-dire qu'elle vise plus particulièrement une situation ou une personne. Aucun dossier n'a été orienté aux directions concernées pour enquête disciplinaire;
- **1** mesure est à **portée systémique**, c'est-à-dire qu'elle vise l'ensemble ou une grande partie de l'organisme interpellé.

7. AUTRES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE LOCAL, DES COMMISSAIRES LOCAUX ADJOINTS ET DES CONSEILLÈRES AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

TABLEAU 7 ACTIVITÉS RELATIVES AUX AUTRES FONCTIONS

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE LOCAL	NOMBRE	HEURES
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	1	2 h 00
TOTAL	1	2 h 00

Dans le contexte pandémique, plusieurs rencontres dans le cadre des activités relatives aux autres fonctions ont été annulées.

PARTIE II RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR

1. BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE MÉDICALE

Aucune plainte n'a été transmise au médecin examinateur.

TABLEAU 8 DOSSIERS DE PLAINTE MÉDICALE SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2 ^e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2021-2022	0	0	0	0	0

2. DOSSIERS TRANSMIS POUR ÉTUDE DISCIPLINAIRE

Cette année, **aucune plainte** n'a été dirigée par le médecin examinateur vers le CMDP de l'établissement pour étude à des fins disciplinaires. Au 31 mars 2022, **aucun** dossier n'était en cours d'étude.

PARTIE III RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE RÉVISION

1. BILAN DES DOSSIERS DU COMITÉ DE RÉVISION

En 2021-2022, le comité de révision n'a conclu **aucun** dossier. Au 31 mars 2022, **aucun dossier** n'était en cours d'étude.

TABLEAU 9 DOSSIERS DE PLAINTES MÉDICALES TRANSMISES AU COMITÉ DE RÉVISION

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2021-2022	0	0	0	0

PARTIE IV RAPPORT DES ACTIVITÉS CONCERNANT LA LOI SUR LA MALTRAITANCE

1. BILAN DES DOSSIERS DE MALTRAITANCE

En 2021-2022, **1 signalement** a été traité en vertu de la Loi sur la maltraitance. Ce dossier a généré 1 motif d'insatisfaction :

- 1 motif pour maltraitance organisationnelle (soins et services)/négligence.

Suivant le traitement du signalement, aucune recommandation n'a été émise puisque la situation a été prise en charge par l'établissement concerné. Les mesures mises en place par l'établissement suivant le traitement du signalement ont été jugées satisfaisantes.

CONCLUSION DU RAPPORT ANNUEL 2021-2022

Les activités réalisées dans le cadre de l'application de la procédure d'examen des plaintes pour l'exercice 2021-2022 visent, entre autres, l'amélioration continue des soins et services offerts à la population lanadoise. Elles permettent aux usagers de s'exprimer sur les soins et services reçus dans les différents établissements du territoire. Ces activités permettent également d'alimenter les discussions entre les divers acteurs sur les différents processus mis en place dans les établissements du CISSS de Lanaudière ainsi que dans les établissements privés.

Cette année encore, les médecins, le personnel et les gestionnaires des différentes directions ont joué un rôle de premier plan afin d'assurer le respect des droits des usagers ainsi que l'amélioration de la qualité des soins et services offerts aux usagers, et ce, malgré les nombreux défis auxquels ils ont dû faire face tout au long de l'année.

Je termine en remerciant l'ensemble du personnel du CISSS de Lanaudière et des établissements privés pour leur étroite collaboration, laquelle permet d'améliorer la qualité des soins et services offerts aux usagers du territoire.

*Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière*

Québec 