



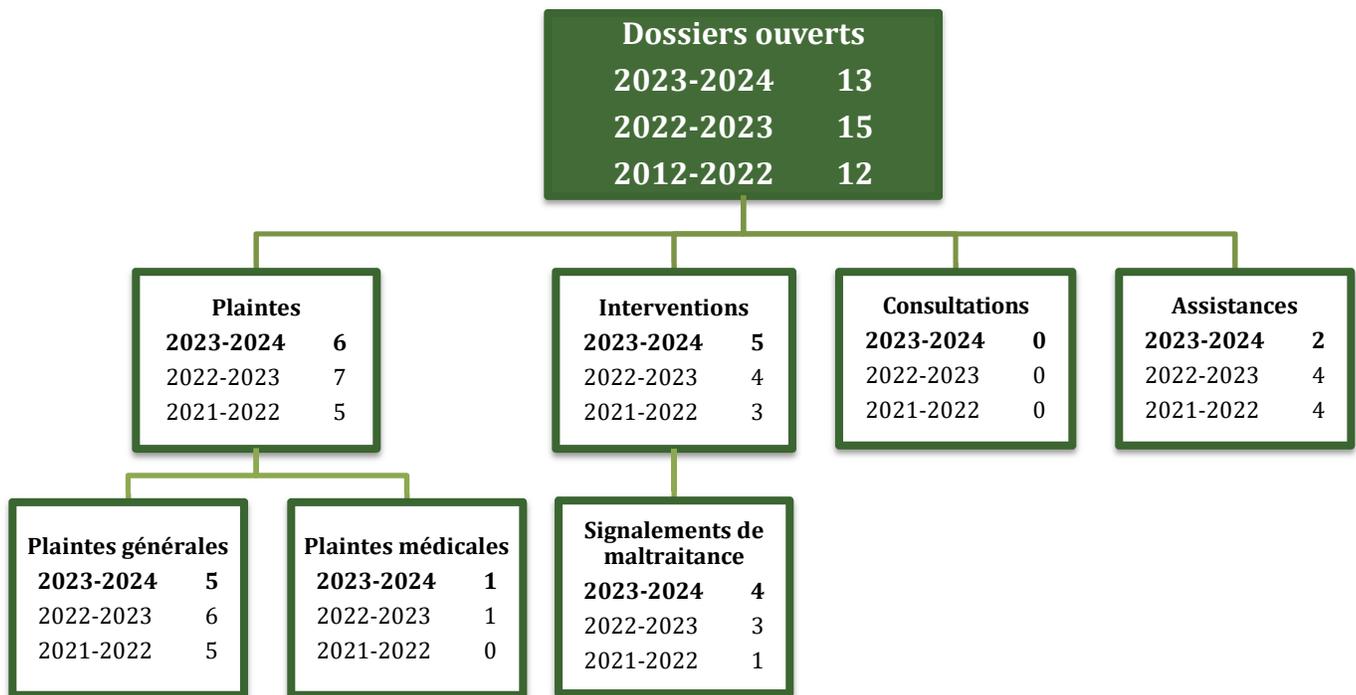
CHSLD Émile McDuff

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

*Les données sont tirées du Rapport annuel sur
l'application de la procédure d'examen des plaintes et
l'amélioration de la qualité des services 2023-2024 du
CISSS de Lanaudière.*

Québec 

Faits saillants



Partie I - Bilan des activités du CLPQS

Bilan des dossiers de plainte

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des 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
2023-2024	0	5	5	0	1
2022-2023	1	6	7	0	0
2021-2022	0	5	4	1	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-1

Niveaux de traitement

État des dossiers de plainte conclus selon le niveau de traitement et le motif				
Exercice	Traitement non complété	Traitement complété		Total
	<ul style="list-style-type: none"> • Abandonné par l'utilisateur • Cessé • Refusé • Rejeté sur examen sommaire 	Avec mesure	Sans mesure	
2023-2024	1	13	8	22
2022-2023	1	7	10	18
2021-2022	0	0	5	5

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif pour le même dossier.

Délais d'examen

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen			
Délai d'examen	Moyenne	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0	0,00
4 à 15 jours	0	0	0,00
16 à 30 jours	0	0	0,00
31 à 45 jours	42	4	80,00
46 à 60 jours	55	1	20,00
61 à 90 jours	0	0	0,00
91 à 180 jours	0	0	0,00
181 jours et plus	0	0	0,00
Total	45	5	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-H

En résumé

80 % des plaintes ont été conclues dans le respect des délais de 45 jours prévus par la LSSSS.

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **45 jours**.

Motifs des dossiers

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	2
Maltraitance (Loi)	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	3
Relations interpersonnelles	1
Soins et services dispensés	15
Autre	0
Total	22

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	2
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	7
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	17
Autre	0
Total	26

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

22 motifs de plainte ont été traités pour lesquels **26 mesures d'amélioration** ont été appliquées ou émises. De ce nombre :

- 1 mesure est à portée individuelle, c'est-à-dire qu'elle vise plus particulièrement une situation ou une personne;
- 25 mesures sont à portée systémique, c'est-à-dire qu'elles visent l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

Les mesures suivantes visant l'amélioration des soins et des services ont été mises en place découlant de l'examen de plaintes :

- Rédaction d'une politique sur le consentement aux soins par l'utilisateur ou son représentant afin de guider le personnel;
- Mise en place d'une rencontre d'urgence pour la révision du plan d'intervention des usagers dont la condition de santé nécessite une révision du niveau de soins;
- Réalisation d'audits concernant les délais de réponse aux cloches d'appel des usagers par le personnel afin d'en améliorer la réponse;
- Formation du personnel au programme de symptômes comportementaux et psychologiques de la démence et contention;
- Intensification des tournées intentionnelles du personnel en début et fin de quart pour s'assurer de la sécurité des usagers et diminuer les risques de chutes;
- Formation des infirmières, infirmières auxiliaires et thérapeutes en réadaptation physique concernant la déclaration des incidents et des accidents;
- Réalisation d'Info-qualité pour présenter les résultats d'audits post-chute selon le calendrier d'audits, diffusion de l'Info-Qualité aux équipes de soin et discussion des résultats ainsi que des actions à mettre en œuvre pour remédier à la problématique;
- Formation sur la prévention des chutes au sein des équipes de soin selon le plan de développement des ressources humaines;
- Réalisations de rappels en matière d'administration sécuritaire des médicaments au personnel.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Sous étude	0
Avec mesure	0
Sans mesure	0
Total	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-J

Recours au Protecteur du citoyen (PDC)

Dossiers transmis au 2^e palier

1 dossier a été transmis au 2^e palier et était toujours actif au PDC en date du 31 mars 2024.

Bilan des dossiers d'intervention

Étapes de traitement

Évolution du bilan des 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
2023-2024	0	5	5	0
2022-2023	0	4	4	0
2021-2022	0	3	3	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-1

Motifs des dossiers

État des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	4
Organisation du milieu et ressources matérielles	1
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	4
Autre	0
Total	9

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

État des dossiers d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	4
Autre	0
Total	5

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

9 motifs d'intervention ont été traités pour lesquels **5 mesures d'amélioration** ont été appliquées ou émises. De ce nombre :

- 2 mesures sont à portée individuelle, c'est-à-dire qu'elles visent plus particulièrement une situation ou une personne;
- 3 mesures sont à portée systémique, c'est-à-dire qu'elles visent l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

Les mesures suivantes visant l'amélioration des soins et des services ont été mises en place découlant de l'examen de signalements :

- Mise à terme du lien d'emploi d'une employée d'une agence privée;
- Réalisation de rappel aux équipes sur les principes d'administration sécuritaire des médicaments;
- Mise en place d'un nouveau plan de travail pour les préposés aux bénéficiaires.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Sous étude	0
Avec mesure	4
Sans mesure	0
Total	4

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-J

Volet maltraitance

Motifs des dossiers de plainte et d'intervention concernant les cas de maltraitance

Bilan des dossiers selon l'étape de traitement pour le motif « Maltraitance (Loi) »				
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
Plaintes				
2023-2024	0	1	1	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions – Sur constat par le commissaire				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions – Sur signalement au commissaire				
2023-2024	0	4	4	0
2022-2023	0	3	3	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-2 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-3

Note sur le tableau :

Le tableau inclut le nombre de dossiers pour l'exercice selon les motifs.

Niveaux de traitement des motifs de maltraitance

État des dossiers dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif « Maltraitance (Loi) »									
Type de dossier	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné par l'utilisateur	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
Plainte	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Intervention	0	0	0	0	0	1	3	4	4
Total	0	0	0	0	0	1	4	5	5

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Dossiers de plainte et d'intervention par type de maltraitance

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »						
Type de maltraitance (origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Par un dispensateur de service	1	20,00	4	80,00	5	100,00
Par un proche ou un tiers	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Par un usager	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	1	20,00	4	80,00	5	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et
Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »						
Type de maltraitance (sous-motif)	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Discrimination et âgisme	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance matérielle ou financière	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	1	20,00	0	0,00	1	20,00
Maltraitance physique	0	0,00	4	80,00	4	80,00
Maltraitance psychologique	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance sexuelle	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Violation des droits	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	1	20,00	4	80,00	5	100,00

Source : Rapports statutaires - Établissement – Section 3 – Plaintes et intervention (commissaire local) – 3-A

Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

État des dossiers pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises selon le motif « Maltraitance (Loi) »	
Mesure/motif « Maltraitance (Loi) »	Nombre
À portée individuelle	1
À portée systémique	0
Total	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1 et
Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

La mesure suivante visant l'amélioration des soins et des services a été mise en place découlant de l'examen de signalements :

- Mise à terme du lien d'emploi et transmission d'avis à l'Ordre des infirmiers et infirmières du Québec concernant les manquements déontologiques d'une infirmière.

Autres fonctions du CPQS

État des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du CPQS		
Autres fonctions	Nombre	Heures
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	0	0 h 00
Loi de lutte contre la maltraitance	0	0 h 00
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0 h 00
Régime et procédure d'examen des plaintes	0	0 h 00
Autre	0	0 h 00
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	4	8 h 00
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	0	0 h 00
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	0	0 h 00
Autre	0	0 h 00
Total	4	8 h 00

Source : Rapport autres fonctions

Partie II – Rapport annuel des médecins examinateurs

Bilan des dossiers de plainte médicale

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des 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
2023-2024	1	1	2	0	0
2022-2023	0	1	0	1	0
2021-2022	0	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-A-1

Niveaux de traitement

État des dossiers de plainte conclus selon le niveau de traitement et le motif				
Exercice	Traitement non complété	Traitement complété		Total
	<ul style="list-style-type: none"> • Abandonné par l'utilisateur • Cessé • Refusé • Rejeté sur examen sommaire 	Avec mesure	Sans mesure	
2023-2024	0	1	1	2
2022-2023	0	0	1	1
2021-2022	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif pour le même dossier.

Délais d'examen

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen			
Délai d'examen	Moyenne	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0	0,00
4 à 15 jours	0	0	0,00
16 à 30 jours	0	0	0,00
31 à 45 jours	44	1	50,00
46 à 60 jours	0	0	0,00
61 à 90 jours	0	0	0,00
91 à 180 jours	148	1	50,00
181 jours et plus	0	0	0,00
Total	96	2	100,00

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-H

En résumé

50 % des plaintes ont été conclues dans le respect des délais de 45 jours prévus par la LSSSS.

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **96 jours**.

Motifs des dossiers

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	1
Soins et services dispensés	1
Autre	0
Total	2

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-F-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	1
Soins et services dispensés	0
Autre	0
Total	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-G-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

2 motifs de plainte ont été traités pour lesquels **1 mesure d'amélioration** à portée systémique a été appliquée ou émise, c'est-à-dire qu'elle vise l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Transmission CMDP	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) – 1-J

Volet maltraitance

Aucun signalement de maltraitance n'a été reçu concernant un membre du CMDP.

Partie III – Rapport annuel du comité de révision

Bilan des demandes de révision

Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers 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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (comité de révision) - 1-A-1