

Section II

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

Du 1^{er} juin 2021 au 31 mars 2022

La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

500, avenue Ash, Montréal (Québec) H3K 2R4

Présenté par :

Céline Roy

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'île-
de-Montréal

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

Le 1^{er} juin 2021 marquait 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 (2020, chapitre 24). Cette loi modifie les responsabilités des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) et celle des établissements privés conventionnés et non conventionnés à l'égard du régime d'examen des plaintes (REP).

Désormais, 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 locaux aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) et des médecins examinateurs (ME) de ces CISSS et de ces CIUSSS. De plus, les CLPQS deviennent responsables de la réception et du traitement des signalements de maltraitance en vertu des politiques des établissements privés de leur territoire.

Elle exige aussi que les CLPQS se qualifient comme personne indépendante tout au long de leur mandat. Ces nouveaux critères doivent aussi être respectés par toute personne occupant cette fonction, y compris celles en poste au moment de l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions. Elle prévoit également que le comité de vigilance et de la qualité (CVQ) de l'établissement privé doit compter un représentant du CISSS ou du CIUSSS et un CLPQS de l'établissement public. D'autres responsabilités, dont celles visant l'information aux usagers et à leurs proches concernant ces nouvelles dispositions, sont aussi confiées par cette loi aux établissements privés.

Enfin, cette loi instaure la fonction de commissaire-conseil au sein du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Cette instance indépendante a notamment le mandat de veiller à l'application adéquate et optimale des dispositions du REP.

En terminant, je tiens à remercier toutes les personnes impliquées dans ce nouveau partenariat, plus particulièrement, les usagers et leurs proches, les employés, les gestionnaires, les directeurs et les administrateurs des conseils d'administration ainsi que toute l'équipe du bureau du commissaire local.



Céline Roy
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

FAITS SAILLANTS

Le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a traité 19 dossiers au cours de l'exercice 2021-2022, répartis comme suit :



1. PLAINTES

Il s'agit d'un type de dossier qui concerne une insatisfaction exprimée formellement par écrit ou verbalement par un usager, son représentant légal (autorité parentale, ou mandat de protection), l'héritier ou le représentant légal d'une personne décédée, concernant les services que l'usager a reçus, reçoit, devrait recevoir ou aurait dû recevoir d'un établissement ou d'une ressource à laquelle recourt un établissement.

Cette année, 8 dossiers de plainte ont été reçus pour la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles, représentant le même nombre que l'année précédente.

MOTIFS DE PLAINE TRAITÉS

Les 8 dossiers de plainte ont donné lieu à l'analyse de 12 motifs répartis comme suit :

Motifs	2020-2021	2021-2022
Accessibilité	2	0
Aspect financier	0	0
Droits particuliers	1	3
Maltraitance	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0
Relations interpersonnelles	2	6
Soins et services dispensés	4	3
TOTAL	9	12

MESURES CORRECTIVES

Les 12 mesures correctives suivantes ont été mises en place :

Ajustement professionnel	1
Changement d'intervenant	1
Encadrement de l'intervenant	2
Formation / supervision	1
Information / sensibilisation d'un intervenant	7
TOTAL	12

DOSSIER DE PLAINTE DE MALTRAITANCE

Définition de la maltraitance

Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne¹⁰.

Pour la période visée, aucun dossier de plainte ayant comme motif la maltraitance n'a été examiné.

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

Au cours de cet exercice, le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services n'a formulé aucune recommandation.

DÉLAI POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le délai moyen pour le traitement des plaintes est de 62 jours, comparativement à 63 pour l'année précédente.

RECOURS AU PROTECTEUR DU CITOYEN

Aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du citoyen au cours de cette période.

2. INTERVENTIONS

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative ou lorsque des faits sont portés à son attention par un signalement, lorsque les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Il peut choisir d'intervenir pour examiner une situation qui a été portée à son attention ou qu'il a lui-même constatée, ou encore pour poursuivre l'examen d'une situation mise en lumière, par l'examen d'une plainte. Ce pouvoir peut être utilisé lorsqu'une personne ou un usager pouvant formuler une plainte préfère demeurer anonyme.

Au total, 6 dossiers d'intervention ont été ouverts. Il s'agit d'une augmentation de 500 % par rapport à la même période de l'année précédente.

¹⁰ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ c L-63, art.2 (3) (« Loi contre la maltraitance »).

MOTIFS D'INTERVENTION TRAITÉS

Les 6 dossiers d'interventions ont donné lieu à l'analyse de 8 motifs répartis comme suit :

Accessibilité	0	0
Aspect financier	0	0
Droits particuliers	0	1
Maltraitance	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	2
Relations interpersonnelles	0	4
Soins et services dispensés	1	1
TOTAL	1	8

MESURES CORRECTIVES

Des 8 motifs, 4 ont donné lieu à des mesures correctives.

Communication / promotion	1
Évaluation ou réévaluation des besoins	1
Information et sensibilisation d'un intervenant	2
TOTAL	4

DOSSIER D'INTERVENTION DE MALTRAITANCE

Aucun dossier d'intervention ayant comme motif la maltraitance n'a été traité.

INTERVENTION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

De sa propre initiative, le Protecteur du citoyen n'est intervenu dans aucun dossier pour cette période.

3. RAPPORT DES MÉDECINS EXAMINATEURS

Pour l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, dentiste, pharmacien, de même qu'un résident en médecine, le conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), nomme un médecin examinateur coordonnateur et des médecins examinateurs qui exercent ou non leur profession dans un centre exploité par l'établissement.

Les médecins examinateurs de l'établissement sont responsables envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident en médecine¹¹.

Le conseil d'administration doit prendre les mesures nécessaires pour préserver en tout temps l'indépendance des médecins examinateurs dans l'exercice de leurs fonctions. À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que les médecins examinateurs, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'ils peuvent exercer pour l'établissement, ne se trouvent pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de leurs fonctions¹².

PLAINTÉ MÉDICALE POUR LA PÉRIODE VISÉE

Un dossier de plainte médicale a été reçu pour cette période. Ce dossier est en cours d'examen.

PLAINTÉ TRANSMISE AU COMITÉ DE RÉVISION

Aucun dossier n'a été transmis au comité de révision.

PLAINTÉ TRANSMISE POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES

Aucun dossier.

¹¹ LSSSS, art. 42.

¹² LSSSS, art. 43.

4. DEMANDES D'ASSISTANCE

L'assistance consiste dans le soutien que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services apporte à un usager pour la formulation de sa plainte ou pour toute autre démarche relative à sa plainte, pour l'orienter vers un centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ou vers un comité des usagers.

L'assistance peut également correspondre à une aide apportée à un usager concernant l'obtention d'un soin ou d'un service lorsqu'il ne souhaite pas porter plainte.

Au total, 4 demandes d'assistance ont été reçues. Il s'agit d'une augmentation de 100 % comparativement au dernier rapport pour la même période.

	2020-2021	2021-2022
Aide à la formulation d'une plainte	2	2
Aide concernant un soin ou un service	0	2
TOTAL	2	4

5. DEMANDE DE CONSULTATION

Il s'agit d'un type de dossier qui concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Aucune demande de consultation n'a été reçue pour la période visée.

6. AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE

L'article 33 de la LSSSS circonscrit les fonctions du commissaire local au respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Pour servir les intérêts des usagers, il ne faut toutefois pas en faire une lecture limitative.

À titre d'exemple :

- **Diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique** dans le but d'améliorer la possibilité pour une personne de faire valoir ses droits de manière adéquate ;
 - L'amélioration des connaissances relatives aux droits des usagers et des recours existants concerne non seulement les personnes qui reçoivent des services, mais aussi les personnes de leur entourage, les intervenants et les administrateurs responsables de leur planification, de leur dispensation et de leur gestion ;
 - Par conséquent, le commissaire local aura à développer et à utiliser, sur une base continue, divers moyens de communication auprès des usagers ou de leurs représentants, des familles, des proches, des employés, des intervenants, des gestionnaires, des bénévoles, etc., pour s'assurer qu'ils sont bien informés et qu'ils améliorent leurs connaissances et leur compréhension des droits et mécanismes de recours.
- **Assure la promotion du régime d'examen des plaintes.** La promotion du régime d'examen des plaintes va au-delà de sa simple publication. L'instauration d'alliances et de collaborations avec des groupes de promotion et de défense des droits, les Centres d'assistance et d'accompagnement ainsi qu'un maillage avec les instances en lien avec les structures de l'établissement comme les conseils professionnels, notamment le conseil des infirmières et infirmiers (CII), le conseil multidisciplinaire (CM) et le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) optimiseront la réalisation de cette fonction. Pour les mêmes raisons, il doit tenter d'établir des liens de confiance et de collaboration avec le comité des usagers et les comités de résidents ;
- **À titre de membre désigné au sein du comité de vigilance et de la qualité,** le commissaire local sera témoin des suites qui seront données aux recommandations qu'il aura transmises au conseil d'administration dans le cadre de son mandat de traitement des plaintes et d'interventions et il pourra proposer, de concert avec les autres membres du comité, des mesures visant à améliorer la qualité des services ;

- **Donne son avis sur les questions de sa compétence** : respect des droits des usagers, régime d'examen des plaintes, code d'éthique, aspects relatifs à l'amélioration de la satisfaction des usagers.

	2020-2021	2021-2022
Promotion / information	1	1
Communication au conseil d'administration (en séance)	0	0
Participation au comité de vigilance et de la qualité	2	3
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes	0	1
TOTAL	3	5