

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

La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

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

Du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

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

Depuis le 1er juin 2021, date de 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 (2020, chapitre 24), la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services applique la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal aux établissements privés situés sur son territoire.

De plus, elle est responsable du traitement d'une plainte et d'un signalement de maltraitance en vertu de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement privé.

La loi exige aussi que la commissaire et les commissaires adjoints se qualifient comme personne indépendante tout au long de leur mandat. Elle prévoit également que le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement privé compte parmi ses membres le commissaire de l'établissement public ainsi qu'un membre de son personnel. 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.

Finalement, le conseil d'administration de l'établissement public doit transmettre au ministre un rapport annuel qui permet de distinguer les informations qui concernent le CIUSSS de l'établissement privé situé sur son territoire.

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.

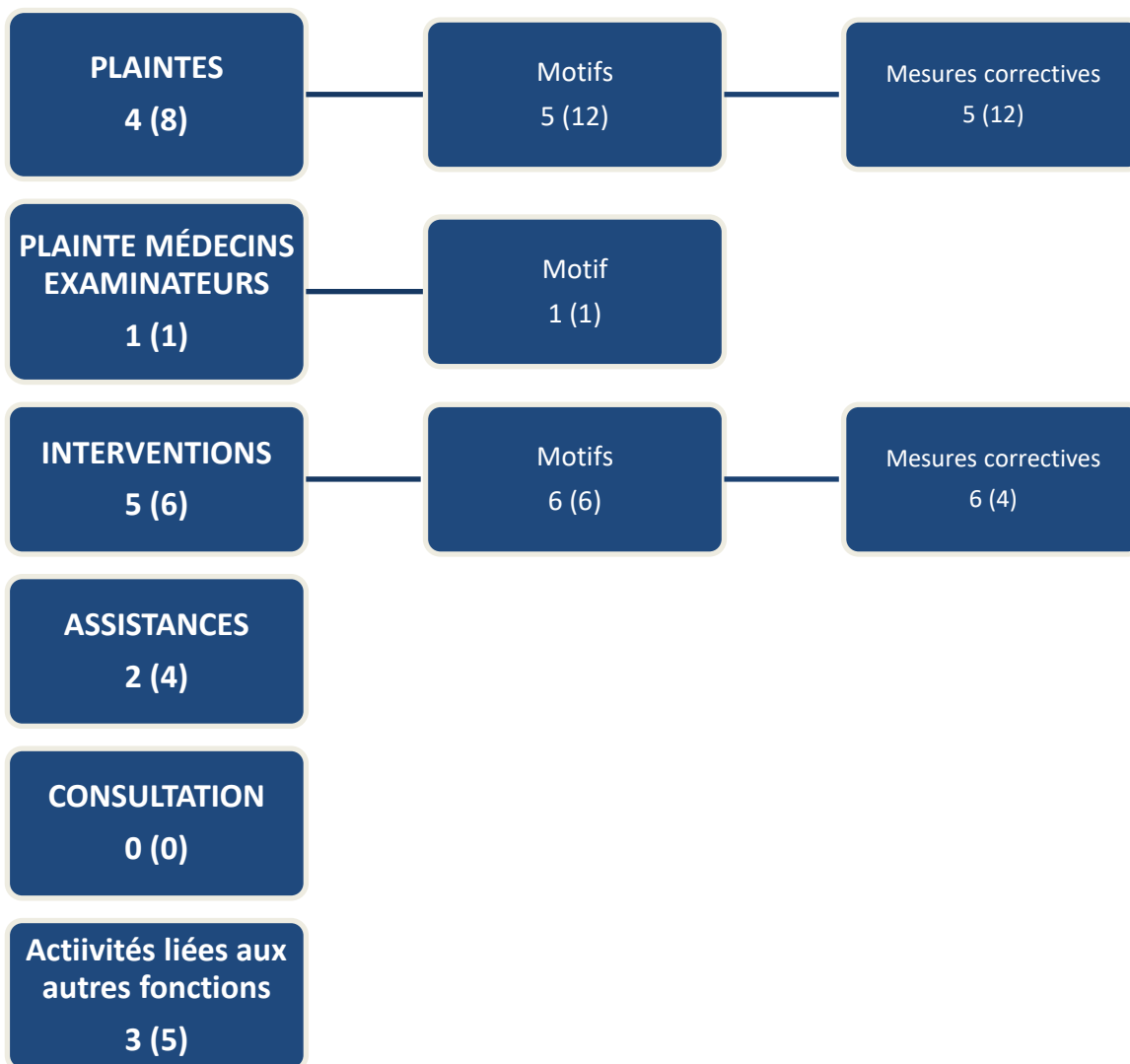


Céline Roy

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

1. FAITS SAILLANTS

Le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a traité 12 dossiers au cours de l'exercice 2022-2023²⁰, répartis comme suit :



²⁰ Entre parenthèse se trouve les données de l'année financière 21-22 : 1^{er} juin 2021 au 31 mars 2022, 10 mois
Année financière 22-23 : 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023, 12 mois

1. PLAINTE

Il s'agit d'un type de dossier qui concerne une insatisfaction exprimée par écrit ou verbalement par un usager, son représentant ou l'héritier 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, 4 dossiers de plainte ont été reçus pour cette période.

MOTIFS DE PLAINTE TRAITÉS

Les 4 dossiers de plainte ont donné lieu à l'analyse de 5 motifs répartis comme suit :

Motifs	2021-2022	2022-2023
Accessibilité	0	0
Aspect financier	0	0
Droits particuliers	3	1
Maltraitance	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0
Relations interpersonnelles	6	3
Soins et services dispensés	3	1
TOTAL	12	5

MESURES CORRECTIVES

Les 5 mesures correctives suivantes ont été mises en place :

Mesures correctives	2022-2023
Ajustement professionnel	1
Information/sensibilisation des intervenants	4
TOTAL	5

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 personne²¹.

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

²¹ 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 »).

RECOMMANDATION DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET A 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.

RECOURS AU PROTECTEUR DU CITOYEN

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

2. INTERVENTION

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

Au total, 5 dossiers d'intervention ont été ouverts. Il s'agit d'une diminution de 17 % par rapport à la même période de l'année précédente.

MOTIFS D'INTERVENTION TRAITÉS

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

Motifs	2021-2022	2022-2023
Accessibilité	0	2
Aspect financier	0	0
Droits particuliers	1	1
Maltraitance	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	2	1
Relations interpersonnelles	4	2
Soins et services dispensés	1	0
TOTAL	8	6

MESURES CORRECTIVES

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

Mesures correctives	2022-2023
Information/sensibilisation des intervenants	1
Obtention de services	1
Autre	1
TOTAL	3

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

Le conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS) nomme, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), un médecin examinateur coordonnateur et des médecins examinateurs. Ceux-ci sont responsables de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident exerçant au sein de l'établissement privé.

Ce type de dossier concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, 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.

Le conseil d'administration du CIUSSS 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 du CIUSSS 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 fonctions²².

L'équipe des médecins examinateurs est composée des professionnels suivants :

- Dr Viet H. Nguyen, médecin examinateur coordonnateur
- Dr Guy Léveillé
- Dre Christina Duong
- Dre Julie Grégoire
- Dr Vincent Morin

PLAINTÉ MÉDICALE POUR LA PÉRIODE VISÉE

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

²² LSSSS, art. 43.

MOTIF DE PLAINTE MÉDICALE TRAITÉ

Le dossier de plainte médical a donné lieu à l'analyse d'un motif :

Motifs	2021-2022	2022-2023
Relations interpersonnelles	1	1
Soins et services dispensés	1	0
TOTAL	2	1

Le motif n'a donné lieu à aucune mesure corrective.

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 n'a été transmis pour études à des fins disciplinaires.

4. DEMANDE 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, 2 demandes d'assistance ont été reçues. Il s'agit d'une diminution de 50 % comparativement au dernier rapport pour la même période.

	2021-2022	2022-2023
Aide à la formulation d'une plainte	2	2
Aide concernant un soin ou un service	2	0
TOTAL	4	2

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, au traitement diligent de leurs plaintes ainsi qu'aux fonctions suivantes :

Assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement ;

Diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique ;

Siège à titre de membre désigné au sein du comité de vigilance et de la qualité ;

Donne son avis sur toute question de sa compétence ;

Prépare et présente au conseil d'administration le rapport annuel de l'établissement.

Pour servir les intérêts des usagers, il ne faut toutefois pas en faire une lecture limitative.

	2021-2022	2022-2023
Promotion/information	1	0
Communication au conseil d'administration (en séance)	0	0
Participation au comité de vigilance et de la qualité	3	2
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes	1	1
TOTAL	5	3

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

Québec 