

# Rapport annuel 2021-2022

## Application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD)  
*Résidence Riviera*

***Préparé par :***

**Madame Nadine Tessier**

*Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services*

Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval

***Avec la participation de :***

**Madame Hélène Bousquet**

*Commissaire aux plaintes et à la qualité des services*

*Table des matières*

**MOT DU COMMISSAIRE .....2**

**MANDAT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ  
DES SERVICES .....3**

**PORTRAIT DES DOSSIERS REÇUS AU BUREAU DU COMMISSAIRE  
AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (BCPQS).....4**

**PLAINTÉ .....4**

    Bilan des plaintes .....4

    Recours au Protecteur du citoyen.....4

**INTERVENTION.....5**

    Bilan des interventions .....5

**MALTRAITANCE.....5**

**ASSISTANCE .....6**

**CONSULTATION.....6**

**AUTRES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE .....6**

**RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR.....6**

**COMITÉ DE RÉVISION .....6**

**CONSTAT ET RECOMMANDATION SYSTÉMIQUE .....7**

## MOT DU COMMISSAIRE

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services du CHSLD Résidence Riviera.

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2021, la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux confie aux commissaires des CISSS\CIUSSS, la responsabilité de l'application et la promotion du régime des plaintes ainsi que le traitement des signalements de maltraitance pour l'ensemble des CHSLD privés et privés conventionnés situés sur leur territoire lavallois, ainsi que l'obligation de siéger sur le comité de vigilance (CVQ) de chacun de ces établissements privés. À ces nouvelles obligations s'ajoute depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021, celle de recevoir et traiter les signalements d'agressions d'un résident par un autre résident ou par un prestataire de soins ou de services et qui ont engendré des conséquences. Ces changements législatifs et réglementaires soulignent non seulement l'importance de l'indépendance du commissaire, mais aussi ses nombreux pouvoirs découlant de sa liberté d'action.

Conformément aux dispositions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)*, ce rapport couvre l'ensemble des activités du Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022. Ce rapport inclut également le rapport annuel des activités des médecins examinateurs, ainsi que celui du comité de révision.

Je tiens à souligner le rôle important de ma commissaire adjointe, madame Nadine Tessier, depuis la transmission de ce nouveau mandat au Bureau. Elle et moi tenons à souligner la collaboration du directeur et gestionnaires concernés et à remercier les membres du comité de vigilance qui assurent une vigie constante du suivi des recommandations visant l'amélioration de la qualité des services ainsi que le respect des droits des usagers de l'établissement.



Hélène Bousquet  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

## MANDAT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

En vertu des responsabilités qui lui sont conférées par la Loi, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration de l'établissement du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leur plainte. Ses activités et ses interventions visent à ce que les droits des usagers soient respectés, le tout, dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services.

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée 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). Lorsque le signalement reçu doit être traité par une autre instance, la commissaire se doit de diriger les personnes formulant ce signalement vers l'instance concernée.

## PORTRAIT DES DOSSIERS REÇUS AU BUREAU DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (BCPQS)

Le BCPQS a reçu, durant cette période, **1 dossier**.

Ces dossiers se classent comme suit :

Types de dossiers	2021-2022
Plainte	1
Plainte médicale	0
Intervention	0
Assistance	1
Consultation	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

## PLAINTES

### Bilan des plaintes

Le régime d'examen des plaintes permet à l'utilisateur ou à son représentant légal de s'adresser au CPQS au sujet d'insatisfaction en lien avec les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert. Le régime permet de formuler une plainte écrite ou verbale et le CPQS doit remettre ses conclusions dans les 45 jours, comme le prévoit la loi.

Le Bureau a reçu au cours de l'année, **une plainte** d'un visiteur questionnant les règles émises par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) au sujet du passeport vaccinal. Notre Bureau ne peut remettre en question les décisions prises par ce dernier.

### Recours au Protecteur du citoyen

Si un usager n'est pas satisfait des conclusions transmises par le Bureau du commissaire, ou qu'il ne reçoit pas ses conclusions à l'intérieur du délai légal de 45 jours, la loi prévoit que celui-ci peut s'adresser, en deuxième recours, au Bureau du Protecteur du citoyen (BPC).

Lorsque le BPC est saisi d'une telle demande par le plaignant, il en évalue le bien-fondé et décide de l'orientation à y donner. Souvent, ses démarches s'arrêtent à ce niveau.

Si toutefois, il est d'avis qu'une nouvelle enquête est nécessaire, il y procède. Suivant son enquête, ou il confirme les conclusions émises par notre Bureau ou il formule ses recommandations au conseil d'administration de l'établissement.

Au cours de l'année, **aucun recours** n'a été adressé au BPC.

## INTERVENTION

### Bilan des interventions

Au-delà du traitement des plaintes des usagers, la loi prévoit que le commissaire doit intervenir lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

L'origine de l'intervention peut être sur initiative du commissaire ou suite à un signalement formulé par un tiers tel un proche, un proche-aidant ou toute personne présentant un intérêt pour un usager inapte. Elle peut aussi résulter des nouvelles balises ministérielles obligeant le signalement obligatoire de tout résident blessé suivant une agression avec un autre résident ou par un dispensateur de service.

Au même titre que pour une plainte, le commissaire peut, suivant son enquête, recommander à la direction ou conseil d'administration, toute mesure visant la satisfaction des résidents et le respect de leurs droits.

**Aucun dossier** d'intervention n'a été reçu ou ouvert au Bureau durant l'année.

## MALTRAITANCE

Selon la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, l'établissement a l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité. Celle-ci doit notamment prévoir les modalités applicables pour toute personne puisse signaler au commissaire un cas de maltraitance dont serait victime un résident. L'établissement doit faire connaître sa politique aux résidents, à leurs personnes proches aidantes et aux membres significatifs de leur famille. Elle doit être affichée à la vue du public et publiée sur le site Internet.

La responsabilité du commissaire est de recevoir les signalements puis décider des suites à leur donner. Bien que suivant l'étude de certaines situations portées à sa connaissance celui-ci puisse adresser des recommandations à l'établissement, il appartient toutefois au directeur général ou la personne qu'il désigne, à prendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance.

Le commissaire doit tenir un registre de tous les signalements qu'il reçoit, que ces derniers soient fondés ou non.

**Aucun signalement** de maltraitance n'a été reçu par notre bureau au cours de la dernière année et aucun motif de plainte n'évoquait une situation de maltraitance.

## ASSISTANCE

L'assistance est une demande d'aide faite par un tiers qui normalement vise à le soutenir dans le traitement des satisfactions qu'il désire rapporter ou encore l'obtention d'un service.

L'étude de la situation entraîne parfois pour le Bureau une série de démarches longues et complexes, souvent similaires à l'étude d'une plainte. Bien qu'aucune conclusion n'en émane, il ne faudrait pas minimiser la portée de ce type de dossier traité par notre Bureau.

**Une demande** d'assistance a été traité au cours de la dernière année en lien avec les règles entourant les visites.

Motifs	Nombre
Organisation du milieu et ressources matérielles	1

## CONSULTATION

Une consultation est une demande d'avis au commissaire sur un sujet de sa compétence. Tant les directeurs, les gestionnaires, les comités, les conseils, que les employés peuvent s'en prévaloir.

Cette année, **aucune personne** n'a requis ce service.

## AUTRES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE

La pandémie et les ressources humaines limitées du Bureau n'ont pas permis à la commissaire de faire la promotion attendue du régime d'examen des plaintes auprès du personnel.

Néanmoins, plusieurs démarches ont été faites auprès de l'établissement, dont une visite afin de présenter le BCPQS et ses processus, ainsi que s'assurer de la conformité de l'établissement à ses obligations en matière de respect des droits de leurs résidents, d'application du régime d'examen des plaintes et de signalements des situations de maltraitance à la commissaire.

## RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Le Bureau n'a conclu **aucun dossier de plainte de nature médicale** au cours de l'année.

## COMITÉ DE RÉVISION

**Aucune demande** de dossier reçue.

## CONSTAT ET RECOMMANDATION SYSTÉMIQUE

La commissaire a pour fonction de travailler à l'amélioration des pratiques par la formulation et la transmission au conseil d'administration, en outre, de recommandations de propositions de modifications aux pratiques ou encore par le rappel de l'importance du respect des politiques et procédures en vigueur dans l'établissement.

Lorsque l'étude d'un dossier (plainte ou intervention) permet d'établir qu'un ou plusieurs résidents peuvent ou ont pu être lésés dans des circonstances identiques, il importe d'étendre les correctifs envisagés à l'ensemble des personnes touchées. La préoccupation systémique fait partie du processus et doit être présente dans l'analyse de chaque cas.

Le comité de vigilance et de la qualité (CVQ) est, selon la loi, responsable du suivi de ces recommandations.

Au cours de l'année 2021-2022, **aucune recommandation** n'a été transmise à la direction et/ou conseil d'administration de l'établissement.