



## **RAPPORT ANNUEL**

**2018-2019**

**SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE  
D'EXAMEN DES PLAINTES**

**ET**

**L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES**

**CENTRE D'HÉBERGEMENT DU BOISÉ**

Auteure : Geneviève LeBlanc Fraser  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Adopté par le conseil d'administration  
le 6 juin 2019

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019  
ISBN : \_ (version imprimée)  
ISBN : \_ (version en ligne)

N. B. Dans ce document, le générique masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte et désigne tant les femmes que les hommes.

## **MOT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

Pour une première fois à titre de commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services pour le Centre d'hébergement du Boisé, il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2018-2019.

En vertu des dispositions légales prévues à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, le présent rapport dresse le bilan des plaintes traitées au cours de l'exercice par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ("la commissaire") de même que des plaintes et signalements reçues au cours du même exercice en vertu des dispositions légales prévues à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Il fait également état des interventions et des autres activités réalisées par la commissaire dans le cadre du régime d'examen des plaintes prévu à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Ce rapport vise donc essentiellement à vous tenir informés de la nature des insatisfactions vécues par les résidents de même que des mesures mises en place afin d'accroître la qualité des soins et services offerts au sein du Centre d'hébergement du Boisé.

Je tiens à profiter de l'occasion pour remercier chacune des personnes qui m'ont fait confiance et qui ont pris le temps de me confier leurs expériences et qui, grâce à leurs démarches, ont contribué à l'amélioration des soins et des services ainsi qu'au respect des droits des usagers au sein du réseau.

En terminant, je tiens également à remercier monsieur Stéphan Pichette, directeur-général, ainsi que les gestionnaires et l'ensemble du personnel pour leur précieuse collaboration tout au long de ma première année à titre de commissaire locale.

Je vous convie donc à prendre connaissance du rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2018-2019 et vous souhaite une excellente lecture.

La Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du Centre d'hébergement du Boisé,

*Geneviève LeBlanc Fraser, le 6 juin 2019*

## INTRODUCTION

### RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* accorde aux usagers un droit de recours lorsqu'ils sont insatisfaits des soins ou des services reçus ou demandés. Ce recours est traité en première instance par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

Lorsque la plainte concerne un médecin, dentiste, pharmacien ou résident d'un établissement, la plainte est alors examinée par le médecin examinateur de l'établissement.

Le délai de traitement d'une plainte prévue par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* est de quarante-cinq (45) jours. Si la plainte n'est pas conclue à l'échéance de ce délai, les conclusions sont réputées négatives. Il est toutefois possible d'obtenir une prolongation de la part du plaignant, si celui-ci y consent, afin de prolonger l'examen de la plainte au-delà des délais impartis.

Le pouvoir de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services en est un de recommandation. Il n'est pas coercitif. La collaboration des instances concernées par les plaintes des résidents est donc essentielle à la mise en œuvre des mesures correctives envisagées.

Afin d'assurer un traitement juste et adéquat des plaintes qui lui sont adressées, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit agir en tout temps avec impartialité, indépendance, transparence et confidentialité.

Lorsque le plaignant est insatisfait des conclusions rendues par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui lui ont été transmises ou qui sont réputées lui avoir été transmises, il peut s'adresser en deuxième instance auprès du Protecteur du citoyen. Dans le cas d'une plainte relevant du médecin examinateur, le plaignant et le professionnel concerné insatisfaits des conclusions peuvent s'adresser en deuxième instance auprès du comité de révision de l'établissement.

Finalement, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services possède également un pouvoir d'intervention, sur demande d'un tiers ou de sa propre initiative, lorsqu'elle croit que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers peuvent être en péril. Elle doit en outre apporter assistance aux usagers dans le cadre du régime d'examen des plaintes et assurer la promotion de celui-ci. Elle peut également être invitée à donner son avis sur des sujets relevant de sa compétence.

En résumé, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ainsi que le médecin examinateur sont responsables envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers dans le cadre de leurs fonctions et du traitement diligent de leurs plaintes. Ils exercent, notamment, les fonctions suivantes :

- applique la procédure d'examen des plaintes en recommandant, au besoin, toutes mesures susceptibles d'en améliorer le traitement;
- examine avec diligence une plainte, dès sa réception;
- assure la promotion de l'indépendance de son rôle, ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes et du code d'éthique de l'établissement;
- saisi toute instance visée lorsqu'en cours d'examen, une pratique ou une conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire et formule toute recommandation à cet effet dans ses conclusions;
- informe, dans un délai de 45 jours, le plaignant des conclusions motivées auxquelles ils sont arrivés, accompagnées, le cas échéant, des recommandations transmises aux instances concernées et indique les modalités de recours auprès du Protecteur du citoyen ou du comité de révision dans le cas d'une plainte médicale;
- dresse au moins une fois par année un bilan de leurs activités.

## **MISSION ET VALEURS**

Ayant pour mission d'assurer le respect et l'application du régime d'examen des plaintes, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services veille également à promouvoir la qualité des services et le respect des droits des usagers.

Inspirée par le *Code d'éthique et la Charte des droits des résidents* du Centre d'hébergement du Boisé, ses actions et ses réflexions reposent sur le respect des droits suivants, savoir :

- le droit au respect et à la dignité;
- le droit à l'information et à la confidentialité;
- le droit à des soins et des services de qualité;
- le droit à l'autonomie;
- le droit à la liberté et vos droits individuels;
- le droit à l'intimité et à la vie privée;
- le droit de vous opposer à la sollicitation.

Le respect de ces droits se traduit dans l'exécution de son rôle et de ses responsabilités, tant auprès des résidents, des leurs représentants légaux que de la population en générale.

## **CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (CAAP)**

Lorsqu'un usager souhaite porter plainte, il peut être référé au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Cet organisme communautaire offre la possibilité à toute personne voulant porter plainte d'être assistée et accompagnée sans frais dans sa démarche. Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services informe tous les usagers qui n'ont pas déjà eu recours à ses services de son existence et de sa mission, qui est :

- d'informer l'usager sur ses droits, sur la procédure à suivre ainsi que sur les mécanismes d'examen de la plainte;
- de l'aider à clarifier l'objet de sa plainte, la formulation du contenu ainsi que ses attentes;
- à la demande de l'usager, d'être présent lors des rencontres prévues dans les différentes instances de recours.

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) – Capitale-nationale constitue un partenaire important dans le régime d'examen des plaintes. Je tiens à cet égard à souligner qu'étant très actif en matière d'information et de promotion de ses services, le CAAP a une incidence directe sur la promotion du régime au sein de la population générale et des usagers du réseau de la santé de la Capitale nationale.

## **COMITÉ DES USAGERS**

Le comité des usagers (résidents) du Centre d'hébergement du Boisé est responsable de la promotion des droits des usagers.

Ce comité joue un rôle stratégique dans le processus d'information des usagers et s'assure du maintien du cap sur les aspects de l'humanisation des soins de santé et de services sociaux. Il joue également un rôle d'assistance et d'accompagnement des usagers dans le régime des plaintes.

## **1. BILAN DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

Comme nous l'avons brièvement mentionné précédemment, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable du traitement diligent des plaintes concernant les soins et services rendus par l'établissement.

### **1.1. PLAINTES**

#### **BILAN ET ÉVOLUTION DES DOSSIERS DE PLAINTE**

Le tableau suivant (Tableau 1) illustre le bilan des dossiers de plainte examinés par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au cours de l'exercice 2018-2019 ainsi que leur évolution.

**TABLEAU 1 – Bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen**

<b>En cours d'examen au début de l'exercice</b>	<b>Reçus durant l'exercice</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Plaintes conclues durant l'exercice</b>	<b>Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice</b>	<b>Dossiers transmis au deuxième palier <sup>1</sup></b>	
0	0	0	0	0	Protecteur du citoyen	0

Au cours de l'exercice 2018-2019, aucune plainte n'a été reçue par la commissaire locale et aucun dossier de plainte n'était en cours d'examen au début de l'exercice.

#### **MODE DE DÉPÔT ET AUTEUR**

Les tableaux suivants (Tableau 2 et 3) illustrent le nombre de dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le mode de dépôt de la plainte ainsi que par le type d'auteur concerné.

**TABLEAU 2 – État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le mode de dépôt**

<b>Mode de dépôt</b>	<b>Nombre</b>	<b>%<sup>2</sup></b>
<b>Par écrit (lettre, courriel, formulaire de plainte, etc.)</b>	0	0
<b>Verbalement</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>

Outre l'avantage de bénéficier systématiquement de conclusions écrites de la part de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le fait de procéder par écrit s'explique parfois par le fait que les plaignants recourent aux services du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Capitale-nationale lors de la formulation de leur plainte et que dans ce dernier cas, la rédaction se fait systématiquement par écrit.

<sup>1</sup> La donnée statistique est établie selon la date de transmission du dossier au deuxième palier.

<sup>2</sup> Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Le tableau qui suit (Tableau 3) illustre quant à lui l'état des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu en fonction des auteurs qui ont initié le dépôt d'une plainte.

**TABLEAU 3 – État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon l'auteur**

Auteur	Nombre	% <sup>3</sup>
Représentant	0	0
Usager	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>

Seul un usager ou son représentant légal peuvent valablement déposer une plainte relevant de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Par ailleurs, le nombre d'auteurs peut être supérieur au nombre de dossiers de plainte conclus puisqu'il peut y avoir plus d'un auteur par dossier de plainte.

#### ASSISTANCE

Comme nous l'avons mentionné précédemment, toute personne désirant porter plainte peut être assistée et accompagnée par un tiers. Il peut s'agir d'un proche, d'un organisme communautaire désigné tel qu'un centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ou encore du comité des usagers de l'établissement.

Le tableau suivant (Tableau 4) illustre le nombre de dossiers de plainte avec assistance par type d'assistant et responsable du traitement de la plainte.

**TABLEAU 4 – État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le type d'assistant**

Qualité de l'assistant	Nombre	% <sup>4</sup>
Organisme communautaire désigné (CAAP)	0	0
Comité des usagers	0	0
Proche, parent ou autre	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>

#### DÉLAI D'EXAMEN

La loi prévoit que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit informer le plaignant de ses conclusions dans un délai de 45 jours suivant la réception de la plainte, à moins d'entente à l'effet contraire. Le tableau suivant (Tableau 5) illustre le nombre de dossiers de plainte conclu selon le délai d'examen observé.

<sup>3</sup> Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

<sup>4</sup> Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

**TABLEAU 5 – 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
De 4 à 15 jours	0	0	0
De 16 à 30 jours	0	0	0
De 31 à 45 jours	0	0	0
<b>Sous-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
De 46 à 60 jours	0	0	0
De 61 à 90 jours	0	0	0
De 91 à 180 jours	0	0	0
De 181 jours et plus	0	0	0
<b>Sous-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>

**DOSSIERS DE PLAINTE TRANSMIS POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES**

Aucun dossier de plainte n'a été transmis pour étude à des fins disciplinaires par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

**DOSSIERS DE PLAINTE TRANSMIS AU PROTECTEUR DU CITOYEN**

Au cours de l'exercice 2018-2019, aucune demande n'a été adressée auprès du Protecteur du citoyen par un plaignant en désaccord avec les conclusions de la commissaire aux plaintes.

**1.2. INTERVENTIONS**

**BILAN ET ÉVOLUTION DES DOSSIERS D'INTERVENTION**

Le tableau (Tableau 6) illustre le bilan des dossiers d'intervention examinés par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que leur évolution au cours de l'exercice 2018-2019.

**TABLEAU 6 – Bilan des dossiers d'intervention selon l'étape de traitement**

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Total	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
0	0	0	0	0

Au cours du présent exercice, aucun dossier d'intervention n'a été amorcé ou conclu par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.



### 1.3. BILAN DES DOSSIERS TRAITÉS CONFORMÉMENT À LA LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ<sup>5</sup>

Le projet de loi 115 a été adopté le 30 mai 2017 ayant pour objet de lutter contre la maltraitance commise envers les aînés ainsi qu'à l'égard de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité en édictant des mesures visant à en faciliter la dénonciation et à favoriser la mise en œuvre d'un processus de signalement.

La Loi confie au commissaire aux plaintes et à la qualité des services la responsabilité de traiter les plaintes et de recevoir les signalements effectués conformément à celle-ci. Outre cette responsabilité, la Loi demande au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de produire, au moins une fois par année, une reddition de compte des dossiers reçus.

Le tableau suivant (Tableau 7) illustre le bilan des dossiers de plainte et de signalement traités par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que leur évolution au cours de l'exercice 2018-2019.

**TABLEAU 7 – État des dossiers de plainte et de signalement traités conformément à la Loi visant à contrer la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité**

ORIGINE DE LA PLAINTÉ OU DE L'INTERVENTION	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	Dossiers transmis au deuxième palier
Plainte adressée au commissaire par un usager ou son représentant légal	0	0	0	0	0
Signalement effectué par un tiers (employé, résident, visiteur, etc.) auprès du CPQS	0	1	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### MOTIFS DE PLAINTÉ

Un même dossier peut comporter différents motifs de maltraitance. Le tableau suivant (Tableau 8) illustre la répartition des motifs des dossiers de maltraitance examinés par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services selon leur niveau de traitement.

TABLEAU 8 – État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif

MOTIF/NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				TOTAL	% Total par motif <sup>6</sup>
	Abandonné par l'utilisateur	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% Par motif/Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif/Niveau de traitement		
<b>Maltraitance physique (Loi)</b>												
Gestes de violence physique à l'endroit d'un résident par un proche	0	0	0	0	0	0	1	0	1	100	1	100
<b>Sous-total</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	1	100	1	100
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Le tableau suivant (Tableau 9) illustre les mesures correctives identifiées par à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou soumis par les gestionnaires à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services en fonction des motifs retenus.

Tableau 9 – État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif et la mesure

MESURE/MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Maltraitance (Loi)	Organisation du milieu et ressources	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% Par mesure <sup>7</sup>
<b>À portée individuelle</b>										
Instauration d'un plan d'intervention individualisé	0	0	0	1	0	0	0	0	1	50
Planification / supervision en vue d'offrir des visites sécuritaires pour le résident	0	0	0	1	0	0	0	0	1	50
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

<sup>6</sup> Le pourcentage est relatif au sous-total de la colonne.

<sup>7</sup> Le pourcentage est relatif au total de la colonne

## **2. BILAN DES AUTRES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CPQS)**

### **AUTRES FONCTIONS**

En plus des fonctions précédemment décrites, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a participé à diverses activités reliées à l'amélioration de la qualité des services et au respect des droits des usagers ainsi qu'à la promotion du régime d'examen des plaintes.

Le tableau suivant (Tableau 10) illustre l'état des activités relatives à l'exercice des autres fonctions de la commissaire pour l'exercice 2018-2019.

**TABLEAU 10 – ÉTAT DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE DES AUTRES FONCTIONS DE LA COMMISSAIRE<sup>8</sup>**

<b>AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE : Promotion, information, formation et collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Préparation et animation de cafés causeries auprès des résidents et de leurs proches portant sur les droits des usagers et le traitement des plaintes	4	12,90
Participation à la présentation d'un atelier portant sur la bienveillance et les formes de maltraitance auprès des résidents et de leurs proches	1	3,23
Participation aux réunions du Comité milieu de vie	2	6,45
Participation aux réunions du Comité des usagers	7	22,58
Participation à l'assemblée générale annuelle du Comité des usagers	1	3,23
Participation à la fête de Noël des résidents organisée en collaboration avec le Comité des usagers	2	6,45
Visites d'accueil des nouveaux résidents en collaboration avec le Comité des usagers	5	16,13
Rencontre avec les visiteurs en vue de l'agrément en collaboration avec le Comité des usagers	1	3,23
Collaboration et/ou soutien avec les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et avec le Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec	4	12,90
Participation aux formations des CPQS concernant notamment la maltraitance, les soins offerts aux personnes avec atteintes cognitives sévères ainsi que sur la collaboration avec le médecin examinateur et les comités de révision	4	12,90
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

<sup>8</sup> Il importe de préciser que cette section a été réalisée en l'absence de données précises de la précédente commissaire aux plaintes et à la qualité des services dont le départ est survenu en début d'exercice et qu'en conséquence, la soussignée ne saurait en garantir l'exactitude.

## ENGAGEMENT AU NIVEAU PROVINCIAL

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est membre du Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec. Ce regroupement a été mis sur pied afin de favoriser l'échange d'expertise, le développement de la pratique et, incidemment, pour améliorer la qualité des interventions réalisées par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux.

### **3. BILAN DU MÉDECIN EXAMINATEUR**

Le médecin examinateur est responsable du traitement diligent des plaintes concernant les médecins, dentistes, pharmaciens et résidents de l'établissement. La loi ne lui accorde toutefois aucun pouvoir d'intervention, il ne peut donc pas agir de sa propre initiative contrairement à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

#### BILAN ET ÉVOLUTION DES DOSSIERS DE PLAINTE

Le tableau suivant (Tableau 11) illustre le bilan des dossiers de plainte traités par le médecin examinateur au cours de l'exercice 2018-2019 ainsi que leur évolution.

**TABLEAU 11 – Bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen**

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en cours d'examen à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au deuxième palier <sup>9</sup>	
0	0	0	0	0	Comité de révision	0

Au cours du présent exercice, aucun dossier de plainte médicale n'a été amorcé ou conclu par le médecin examinateur.

<sup>9</sup> La donnée statistique est établie selon la date de transmission du dossier au deuxième palier.