



## **RAPPORT ANNUEL**

**2020-2021**

**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 11 juin 2021

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021  
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 la dernière fois à titre de commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du 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 2020-2021.

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 et leurs proches, 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 de l'établissement ainsi qu'au respect des droits des usagers du réseau de la santé.

Je tiens également à remercier le directeur-général, monsieur Stéphan Pichette, la conseillère en soins infirmiers et milieu de vie, madame Roxane Côté, de même que l'ensemble des membres du personnel de l'établissement pour leur précieuse collaboration renouvelée à chacune de nos rencontres et lors de l'examen de tout nouveau dossier.

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 2020-2021 et vous souhaite une excellente lecture.

Votre Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services,

*Geneviève LeBlanc Fraser*, Québec le 20 mai 2021

## INTRODUCTION

### RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* accorde aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux 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.

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 est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers dans le cadre de ses fonctions et du traitement diligent de leurs plaintes. Elle exerce notamment les fonctions suivantes, savoir :

- 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 locale 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.

Par le passé, il s'est montré être un acteur pertinent et proactif dans sa mission de veiller au respect des droits des résidents. Je suis persuadée qu'une fois cette situation exceptionnelle de pandémie résorbée, le Comité saura reprendre son rôle de manière active et visible auprès de l'ensemble des usagers et des membres de famille du Centre d'hébergement du Boisé.

## **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**

Les tableaux suivants (Tableaux 1 et 2) illustrent respectivement le bilan des dossiers de plainte examinés par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au cours de l'exercice 2020-2021 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	1	1	1	0	Protecteur du citoyen	0

Au cours de l'exercice 2020-2021, un seul dossier de plainte a été reçu par la commissaire locale alors qu'aucun dossier de plainte n'était en cours d'examen au début de l'exercice.

**TABLEAU 2 – Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen**

<b>EXERCICE</b>	<b>En cours d'examen au début de l'exercice</b>		<b>Reçus durant l'exercice</b>		<b>Conclus durant l'exercice</b>		<b>En cours d'examen à la fin de l'exercice</b>		<b>Transmis au 2<sup>e</sup> palier</b>	
	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
<b>2020-2021</b>	0	0	1	100	1	100	0	0	0	0
<b>2019-2020</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>2018-2019</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Le nombre de plaintes reçues au cours de l'exercice 2020-2021 est légèrement supérieur à celui de l'exercice précédent avec un nouveau dossier de plainte reçus et conclus au cours de cet exercice.

---

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

## MODE DE DÉPÔT ET AUTEUR

Les tableaux suivants (Tableau 3 et 4) 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 3 – État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le mode de dépôt**

Mode de dépôt	Nombre	% <sup>2</sup>
Par écrit (lettre, courriel, formulaire de plainte, etc.)	0	0
Verbalement	1	100
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Le tableau qui suit (Tableau 4) 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 4 – État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon l'auteur**

Auteur	Nombre	% <sup>3</sup>
Représentant	0	0
Usager	1	100
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Seul un usager ou son représentant légal peut 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, contrairement à ce qui prévaut pour le présent exercice où le nombre d'auteur correspond exactement au nombre de dossiers de plainte reçus.

## 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 5) illustre le nombre de dossiers de plainte avec assistance par type d'assistant et responsable du traitement de la plainte.

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

<sup>3</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 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 6) illustre le nombre de dossiers de plainte conclu selon le délai d'examen observé.

**TABLEAU 6 – 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	8	1	100
De 16 à 30 jours	0	0	0
De 31 à 45 jours	0	0	0
<b>Sous-total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>100</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>8</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

L'unique dossier de plainte conclu a été traité bien en deçà des délais de 45 jours prescrits par la Loi, soit dans un délai de 8 jours.

#### MOTIFS DE PLAINTE

Une même plainte peut comporter différents motifs de plainte. Le tableau suivant (Tableau 7) illustre la répartition des motifs des dossiers de plainte examinés par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services selon leur niveau de traitement.

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



TABLEAU 7 – 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>5</sup>
	Abandonné par usager	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>Accessibilité</b>												
Sous-total	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0
<b>Aspect financier</b>												
Sous-total	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0
<b>Droits particuliers</b>												
Sous-total	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0
<b>Maltraitance (Loi)</b>												
Par un dispensateur de services ou un usager	0	1	0	0	1	100	0	0	0	100	1	100
<b>Sous-total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>
<b>Organisation du milieu et des ressources matérielles</b>												
Sous-total	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0
<b>Relations interpersonnelles</b>												
Sous-total	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0
<b>Soins et services dispensés</b>												
Sous-total	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Pour l'exercice 2020-2021, le seul dossier de plainte reçu n'a pu être conclu en raison de l'absence de lien d'emploi unissant l'employée visée à l'établissement au moment de procéder à l'examen de ladite plainte. Dans de telles circonstances, le recours est devenu caduc; la commissaire n'ayant alors plus la compétence requise pour en poursuivre l'examen.

#### MESURES CORRECTIVES

Les mesures correctives identifiées peuvent être appliquées lors du traitement de la plainte ou faire l'objet d'une recommandation. Parfois, un même dossier de plainte peut impliquer de cumuler l'application immédiate de certaines mesures correctives à la recommandation d'autres mesures correctives. L'identification des mesures correctives se fait par motif de plainte et il est possible d'avoir plusieurs mesures correctives pour un même motif de plainte selon la gravité ou l'importance des faits reprochés.

<sup>5</sup> Le pourcentage est relatif au sous-total de la colonne.

Les tableaux suivants (Tableau 8 et 9) illustrent les mesures correctives identifiées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services en fonction des motifs de plainte retenus ainsi que les actions posées pour les motifs de plainte non retenus.

**Tableau 8 – 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 mesuré <sup>6</sup>
A portée individuelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
À portée systémique	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Pour l’exercice 2020-2021, aucune mesure corrective n’a été identifiée puisqu’aucun motif de plainte examiné n’a été retenu. En effet, l’employée n’étant plus à l’emploi de l’établissement au moment de l’examen de la plainte, le recours de la plaignante est donc devenu caduc; la commissaire n’ayant plus la compétence nécessaire pour en poursuivre l’examen.

**Tableau 9 – État des dossiers de plainte dont l’examen a été conclu selon le motif et l’action sans mesure**

MESURE/MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Maltraitance (Loi)	Organisation du milieu et ressources	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL
Information générale et clarification	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Rappel des obligations de bienveillance à l’égard des résidents	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<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>

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

Le dossier de plainte reçu au cours de l'exercice 2020-2021 dont le traitement a été conclu sans donné lieu à des mesures correctives, a toutefois permis de fournir de l'information générale ainsi qu'une clarification des rôles et contraintes en lien avec le motif soulevé et la personne visée. De plus, un rappel général à la bienveillance a été adressé auprès de l'ensemble des employés de l'établissement.

#### 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 2020-2021, aucune demande n'a été adressée auprès du Protecteur du citoyen par des plaignants en désaccord avec les conclusions reçues de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

## 1.2. INTERVENTIONS

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

Les tableaux suivants (Tableaux 10 et 11) illustrent respectivement 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 2020-2021.

**TABLEAU 10 – Bilan des dossiers d'intervention selon l'étape de traitement**

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
0	1	1	0

**TABLEAU 11 – Évolution du bilan des dossiers d'intervention 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	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2020-2021	0	0	1	0	1	0	0	0
2019-2020	0	0	1	100	1	100	0	0
2018-2019	0	0	0	0	0	0	0	0

Le nombre de signalement reçu au cours de l'exercice 2020-2021 est identique à celui de l'exercice précédent avec un (1) seul nouveau dossier de signalement reçu et conclu durant l'exercice.

## ORIGINE DE L'INTERVENTION, AUTEUR ET ASSISTANT

Les tableaux suivants (Tableaux 12 et 13) illustrent respectivement le nombre de dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon l'origine de l'intervention et le type d'auteur.

**TABLEAU 12 – État des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon l'origine de l'intervention**

ORIGINE DE L'INTERVENTION	Nombre	% <sup>7</sup>
Sur signalement fait au commissaire	1	100
Sur constat fait par le commissaire	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

**TABLEAU 13 – État des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon l'auteur**

AUTEUR	Nombre	% <sup>8</sup>
Professionnel concerné	1	100
Tiers	0	0
Représentant	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

## MOTIFS D'INTERVENTION ET MESURES CORRECTIVES

Un dossier d'intervention peut comporter différents motifs, lesquels peuvent donner lieu à une ou plusieurs mesures correctives, le cas échéant. Les tableaux suivants (Tableaux 14, 15 et 16) illustrent respectivement la répartition des motifs d'insatisfaction des dossiers d'intervention examinés par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, selon leur niveau de traitement ainsi que les mesures correctives identifiées, s'il y a lieu.

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

<sup>8</sup> Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

**TABEAU 14– État des dossiers d’intervention dont le traitement 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>9</sup>
	Abandonné par l’usager	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>Accessibilité</b>												
Sous-total	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0
<b>Aspect financier</b>												
Processus de réclamation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0
Sous-total	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0
<b>Droits particuliers</b>												
Sous-total	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0
<b>Maltraitance (Loi)</b>												
Par un dispensateur de services	0	1	0	0	1	100	0	0	0	100	1	100
Sous-total	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0
<b>Organisation du milieu et ressources matérielles</b>												
Sous-total	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0
<b>Relations interpersonnelles</b>												
Sous-total	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0
<b>Soins et services dispensés</b>												
Sous-total	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0
<b>Autre</b>												
Sous-total	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Tout comme pour le dossier de plainte mentionné précédemment, le seul dossier d’intervention porté à l’attention de la commissaire n’a pu être conclu en raison de l’absence de lien d’emploi unissant l’employée visée à l’établissement au moment de procéder à l’examen de ce signalement. Placé dans de telles circonstances, le recours devient caduc; la commissaire n’ayant alors plus la compétence requise pour en poursuivre l’examen.

<sup>9</sup> Le pourcentage est relatif au sous-total de la colonne.

Tableau 15 – État des dossiers d'intervention 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>10</sup>
A portée individuelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
À portée systémique	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Tableau 16 – État des dossiers d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif et l'action sans mesure

MESURE/MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Maltraitance (Loi)	Organisation du milieu et ressources	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL
Information générale	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Clarification	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<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>

Le dossier d'intervention reçu au cours de l'exercice 2020-2021 dont le traitement a été conclu sans que le traitement n'ait pu être complété a toutefois permis de fournir à la professionnelle ayant procédé au signalement, de l'information générale ainsi qu'une clarification de la réglementation en vigueur concernant le traitement des plaintes, des contraintes et des motifs soulevés.

#### DOSSIERS D'INTERVENTION TRANSMIS POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES

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

<sup>10</sup> Le pourcentage est relatif au total de la colonne

### 1.3. SOMMAIRE DES MOTIFS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION

Le tableau suivant (Tableau 17) illustre le nombre de motifs traités par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par plainte et intervention au cours de l'exercice 2020-2021.

Tableau 17 – État des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif

MOTIF	PLAINTÉ	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance (Loi)	1	1	2
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0
Autre	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

### 1.4. BILAN DES DOSSIERS TRAITÉS CONFORMÉMENT À LA LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES ÂNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Le tableau suivant (Tableau 18) 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 2020-2021.

TABLEAU 18 – 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	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	0	1	1	0	0
Signalement	0	1	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

### **DEMANDES D'ASSISTANCE ET DE CONSULTATION**

Outre ses principales fonctions, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a répondu à une seule demande de consultation et à aucune demande d'assistance au cours de l'exercice 2020-2021.

Les tableaux suivants (Tableaux 19 et 20) illustrent le type de demandes d'assistance réalisées au cours de l'exercice 2020-2021 selon l'objet poursuivi par le demandeur ainsi que le nombre d'avis et de consultation réalisé par la commissaire au cours de ce même exercice.

**Tableau 19 – Évolution des demandes d'assistance conclues selon l'objectif poursuivi**

<b>Assistance</b>	<b>Nombre</b>	<b>%<sup>11</sup></b>
Aide à la formulation d'une plainte	0	0
Aide à l'obtention d'un soin ou d'un service	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Tableau 20 – État des demandes de consultation conclues**

<b>Consultation</b>	<b>Nombre</b>	<b>%<sup>12</sup></b>
Avis	0	0
Consultation	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### **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 21) illustre l'état des activités relatives à l'exercice des autres fonctions de la commissaire pour l'exercice 2020-2021.

<sup>11</sup> Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

<sup>12</sup> Le pourcentage est relatif au total de la colonne.



**TABLEAU 21 – ÉTAT DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE DES AUTRES FONCTIONS DE LA COMMISSAIRE**

<b>AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
<b>Participation au comité de vigilance</b>		
Participation au comité de vigilance	1	9,10
Préparation et présentation du tableau de bord faisant état des dossiers reçus	1	9,10
<b>Sous-total</b>	<b>2</b>	<b>18,20</b>
<b>Collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes</b>		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes notamment avec l'adoption du projet de Loi 52 et des modifications afférentes	3	27,25
Collaboration avec le comité des résidents (rencontre et échanges de courriels)	2	18,20
Soutien aux commissaires locaux (participation aux réunions et formations offertes par le Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec concernant notamment la mise à jour prochaine des politiques visant à lutter contre la maltraitance, la qualité des soins et services offerts en R.I./R.T.F., etc.)	3	27,25
Autre (participation à un entretien téléphonique avec la commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Capitale-nationale en vue du transfert des responsabilités suivant l'adoption du projet de Loi 52	1	9,10
<b>Sous-total</b>	<b>9</b>	<b>81,80</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

Les différentes activités réalisées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour l'exercice 2020-2021 comprenaient notamment ce qui suit, savoir :

- Présentation sommaire du rôle et des diverses fonctions de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services aux nouveaux membres du Comité des usagers lors de la première rencontre en personnes;
- Participation aux rencontres du Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec;
- Participation aux rencontres sollicitées par ou en collaboration avec la Commissaire-conseil au régime d'examen des plaintes du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, madame Dominique Charland.

### **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**

Les tableaux suivants (Tableaux 22 et 23) illustrent respectivement le bilan des dossiers de plainte examinés par médecin examinateur au cours de l'exercice 2020-2021 ainsi que leur évolution.

**TABLEAU 22 – 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>13</sup>	
					Comité de révision	
0	0	0	0	0	Comité de révision	0

Au cours de l'exercice 2020-2021, aucune plainte n'a été reçue ni traitée par le médecin examinateur.

**TABLEAU 23 – 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 <sup>e</sup> palier	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2020-2021	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2019-2020	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2018-2019	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

<sup>13</sup> La donnée statistique est établie selon la date de transmission du dossier au deuxième palier.