

**Rapport annuel  
2021-2022**

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

Adopté par le conseil d'administration le 26 septembre 2022

## **Conception et rédaction**

Steve Grenon, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

## **Production**

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière

260, rue Lavaltrie Sud

Joliette (Québec) J6E 5X7

Tél. : 450 759-5333

Télec. : 450 756-0598

[plaintes.cissslan@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.cissslan@ssss.gouv.qc.ca)

## **Mise en pages**

Isabelle Rioux, technicienne en administration

Josiane Tremblay, technicienne en administration

Le Rapport annuel 2021-2022 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits est disponible en version électronique sur le site Internet du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière au : <http://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca> sous l'onglet « Documentation à la rubrique Rapports / Rapports annuels des plaintes ».

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes. Les pourcentages arrondis peuvent modifier le total de certains calculs.

À la condition d'en mentionner la source, sa reproduction à des fins non commerciales est autorisée.

Données découlant du rapport SIGPAQS (système d'information sur la gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services).

©Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, Joliette, 2022

ISBN : 978-2-550-90888-3 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-90889-0 (version PDF)

Dépôt légal : 3<sup>e</sup> trimestre 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

## MOT DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière et des établissements privés du territoire lanaudois.

Ce rapport fait état des activités réalisées du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022 par l'équipe du commissariat aux plaintes et à la qualité des services qui est composé de trois membres du personnel de soutien administratif, cinq conseillères aux plaintes, deux commissaires locaux adjointes, un commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services offerts aux communautés autochtones, un commissaire local ainsi que deux médecins examinateurs. Notre juridiction s'étend à l'ensemble des installations du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, des établissements privés et des autres instances du territoire visé par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Tout au long de l'année, les membres de l'équipe ont déployé des efforts constants afin d'offrir un traitement diligent des plaintes, des insatisfactions et des signalements leur ayant été soumis. Un total de 2192 demandes ont été reçues, dont 920 ont été orientées en plaintes et 209 en interventions. À cet effet, je tiens à leur exprimer toute ma reconnaissance et ma haute estime pour leur travail consciencieux, rigoureux et impartial.

Vous trouverez également dans le présent rapport une section traitant spécifiquement du traitement des signalements de maltraitance dans le cadre de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Je tiens à remercier les membres du comité de direction pour leur collaboration, le président du conseil d'administration pour son support et sa volonté à améliorer les services ainsi que les membres des comités de vigilance et de la qualité pour avoir assuré le suivi des différentes recommandations formulées par l'équipe du commissariat aux plaintes et à la qualité des services. Je veux aussi dire merci à l'ensemble des gestionnaires ainsi qu'au personnel des établissements privés du territoire pour leur entière collaboration suivant 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.

En terminant, je me dois de souligner la collaboration de l'ensemble du personnel et des responsables des différentes instances de la région ayant été interpellés par les membres du commissariat aux plaintes et à la qualité des services.



**Steve Grenon**

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

**Rapport annuel  
2021-2022**

**sur l'application de la procédure  
d'examen des plaintes  
et l'amélioration de la qualité des services**

## TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants au cours de l'exercice 2021-2022.....	41
Partie I Bilan des activités du commissaire local .....	41
Partie II Rapport annuel du médecin examinateur .....	45
Partie III Rapport annuel du comité de révision .....	45
Partie IV Rapport des activités concernant la Loi sur la maltraitance .....	46

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Faits saillants.....	41
Tableau 2: Dossiers de plainte selon l'étape de l'examen .....	41
Tableau 3: Niveau de traitement selon les motifs de plainte .....	41
Tableau 4: Délais de traitement des plaintes conclues 2021-2022 .....	42
Tableau 5: Dossiers d'intervention selon l'étape de traitement .....	43
Tableau 6: Dossiers de plainte et d'intervention conclus selon le motif .....	43
Tableau 7: Activités relatives aux autres fonctions .....	45
Tableau 8: Dossiers de plainte médicale selon l'étape de traitement.....	45
Tableau 9: Dossiers de plaintes médicales transmises au comité de révision .....	46

*Le rapport qui suit est tiré du Rapport annuel 2021-2022 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services du CISSS de Lanaudière.*

## FAITS SAILLANTS AU COURS DE L'EXERCICE 2021-2022

### TABLEAU 1 FAITS SAILLANTS

Le volume des demandes reçues au commissariat aux plaintes et à la qualité des services pour la période du 1<sup>er</sup> juin 2021 au 31 mars 2022 est réparti de la façon suivante :



### PARTIE I BILAN DES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE LOCAL

### TABLEAU 2 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
2021-2022	0	8	7	1	0

### TABLEAU 3 NIVEAU DE TRAITEMENT SELON LES MOTIFS DE PLAINTE

Niveau de traitement	Traitement non complété	Traitement complété		Total
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rejeté sur examen sommaire</li> <li>✓ Abandonné par usager</li> <li>✓ Refusé</li> <li>✓ Cessé</li> </ul>	Avec mesure	Sans mesure	
2021-2022	2	11	9	21

## 1. DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Au total, 7 plaintes ont été réglées dans les délais prévus par la Loi et aucune plainte n'a été réglée hors des délais.

**En 2021-2022**

100 % des plaintes ont été conclues dans le respect des délais de 45 jours prévus par la Loi.

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **26 jours**.

**TABLEAU 4 DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONCLUES 2021-2022**

Délai d'examen	Moyenne	Nombre	%
Moins de 3 jours	1	1	14.29 %
4 à 15 jours	4	1	14.29 %
16 à 30 jours	21	1	14.29 %
31 à 45 jours	39	4	57.14 %
<b>Sous-total</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>100.00 %</b>
46 à 60 jours	0	0	0.00 %
61 à 90 jours	0	0	0.00 %
91 à 180 jours	0	0	0.00 %
181 jours et plus	0	0	0.00 %
<b>Sous-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.00 %</b>
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>100,00 %</b>

## 2. RECOURS AU PROTECTEUR DU CITOYEN

Aucun dossier n'a été ouvert en deuxième instance. Au 31 mars 2022, aucun dossier n'était à l'étude.

## 3. BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION

L'alinéa 7 de l'article 66 de la LSSSS stipule qu'un commissaire local intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance ou qu'il a des raisons de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés.

**TABLEAU 5 DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT**

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2021-2022	0	5	4	1

#### 4. INTERVENTIONS CONCLUES

##### En 2021-2022

Des 5 interventions amorcées durant l'exercice, aucune n'a été reçue dans le cadre de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

#### 5. MOTIFS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS

##### En 2021-2022

Les catégories **SOINS ET SERVICES DISPENSÉS** et **ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES** génèrent le plus de motifs de plainte, soit respectivement 54.5 % et 31.8 %.

##### En 2021-2022

Pour les interventions, les catégories **SOINS ET SERVICES DISPENSÉS** et **ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES** sont les catégories les plus fréquemment dénoncées (50 % et 25 %).

**TABLEAU 6 DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION CONCLUS SELON LE MOTIF**

Motif	Plainte	Intervention	Total
Droits particuliers	1	0	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	7	4	11
Relations interpersonnelles	2	3	5
Soins et services dispensés	12	8	20
Autre	0	1	1
Total	22	16	38

## 6. MESURES D'AMÉLIORATION

### En 2021-2022

Un total de 38 motifs de plainte et d'intervention ont été traités (22 et 16) pour lequel 17 mesures d'amélioration ont été proposées. De ce nombre :

- **4** mesures sont **à portée individuelle**, c'est-à-dire qu'elles visent plus particulièrement une situation ou une personne. Aucun dossier n'a été orienté aux directions concernées pour enquête disciplinaire;
- **13** mesures sont **à portée systémique**, c'est-à-dire qu'elles visent l'ensemble ou une grande partie de l'organisme interpellé.

Exemples des principales mesures recommandées par le commissaire et des mesures prises par l'établissement en vue d'accroître la satisfaction des usagers et d'assurer le respect de leurs droits :

- Mesures mises en place afin d'assurer l'application rigoureuse des plans de contingence sur les trois quarts de travail pour garantir une dispensation sécuritaire des soins et services aux résidents;
- Mesures mises en place visant l'amélioration du temps de réponse aux cloches d'appels des résidents, notamment en s'assurant que le personnel utilise les dispositifs mobiles permettant d'entendre les cloches et en réalisant des audits réguliers à cet effet;
- Mesures mises en place afin d'assurer la fonctionnalité et la disponibilité du système de cloche d'appel dans l'ensemble de l'établissement;
- Mesures mises en place afin d'assurer la mise à jour et le respect des plans de travail ainsi que des plans de soins des résidents par le personnel;
- Mesures mises en place afin d'améliorer le processus de communication et de réponse aux familles et aux résidents par le personnel et l'équipe de gestion afin de répondre aux insatisfactions;
- Mesures mises en place afin d'appliquer la procédure de déclaration d'incident et d'accident lors de tout événement accidentel chez un résident;
- Mesures mises en place afin d'assurer la fonctionnalité des tapis sensoriels de prévention des chutes lorsque requis pour un résident;
- Mesures mises en place afin d'appliquer le protocole d'utilisation des mesures exceptionnelles de contrôle du Groupe Santé Arbec, notamment la recherche de mesures alternatives aux mesures de contrôle;
- Mesures mises en place afin de fournir aux résidents l'ensemble des soins d'hygiène selon les particularités indiquées au plan de soins, tout en favorisant la participation du proche aidant;
- Mesures mises en place afin de s'assurer que le personnel assure l'aide à l'alimentation requise aux résidents lors des repas tout en respectant leurs rythmes.

L'établissement a également procédé à l'étude disciplinaire des comportements de même que des agissements de certains employés et les mesures disciplinaires ont été appliquées le cas échéant.

Le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement a assuré le suivi des recommandations.

7. AUTRES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE LOCAL, DES COMMISSAIRES LOCAUX ADJOINTS ET DES CONSEILLÈRES AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

TABLEAU 7 ACTIVITÉS RELATIVES AUX AUTRES FONCTIONS

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE LOCAL	NOMBRE	HEURES
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	1	2 h 00
<b>TOTAL</b>	1	2 h 00

PARTIE II RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR

1. BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTÉ MÉDICALE

Aucune plainte n'a été transmise au médecin examinateur.

TABLEAU 8 DOSSIERS DE PLAINTÉ MÉDICALE SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT

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
2021-2022	0	0	0	0	0

2. DOSSIERS TRANSMIS POUR ÉTUDE DISCIPLINAIRE

Cette année, **aucune plainte** n'a été dirigée par le médecin examinateur vers le CMDP de l'établissement pour étude à des fins disciplinaires. Au 31 mars 2022, **aucun** dossier n'était en cours d'étude.

PARTIE III RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE RÉVISION

1. BILAN DES DOSSIERS DU COMITÉ DE RÉVISION

En 2021-2022, le comité de révision n'a conclu **aucun** dossier. Au 31 mars 2022, **aucun dossier** n'était en cours d'étude.

## TABLEAU 9 DOSSIERS DE PLAINTES MÉDICALES TRANSMISES AU COMITÉ DE RÉVISION

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
2021-2022	0	0	0	0

### PARTIE IV RAPPORT DES ACTIVITÉS CONCERNANT LA LOI SUR LA MALTRAITANCE

#### 1. BILAN DES DOSSIERS DE MALTRAITANCE

En 2021-2022, aucun **signalement de maltraitance** n'a été reçu.

## **CONCLUSION DU RAPPORT ANNUEL 2021-2022**

Les activités réalisées dans le cadre de l'application de la procédure d'examen des plaintes pour l'exercice 2021-2022 visent, entre autres, l'amélioration continue des soins et services offerts à la population lanadoise. Elles permettent aux usagers de s'exprimer sur les soins et services reçus dans les différents établissements du territoire. Ces activités permettent également d'alimenter les discussions entre les divers acteurs sur les différents processus mis en place dans les établissements du CISSS de Lanaudière ainsi que dans les établissements privés.

Cette année encore, les médecins, le personnel et les gestionnaires des différentes directions ont joué un rôle de premier plan afin d'assurer le respect des droits des usagers ainsi que l'amélioration de la qualité des soins et services offerts aux usagers, et ce, malgré les nombreux défis auxquels ils ont dû faire face tout au long de l'année.

Je termine en remerciant l'ensemble du personnel du CISSS de Lanaudière et des établissements privés pour leur étroite collaboration, laquelle permet d'améliorer la qualité des soins et services offerts aux usagers du territoire.

*Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Lanaudière*

Québec 