CHSLD des Moulins

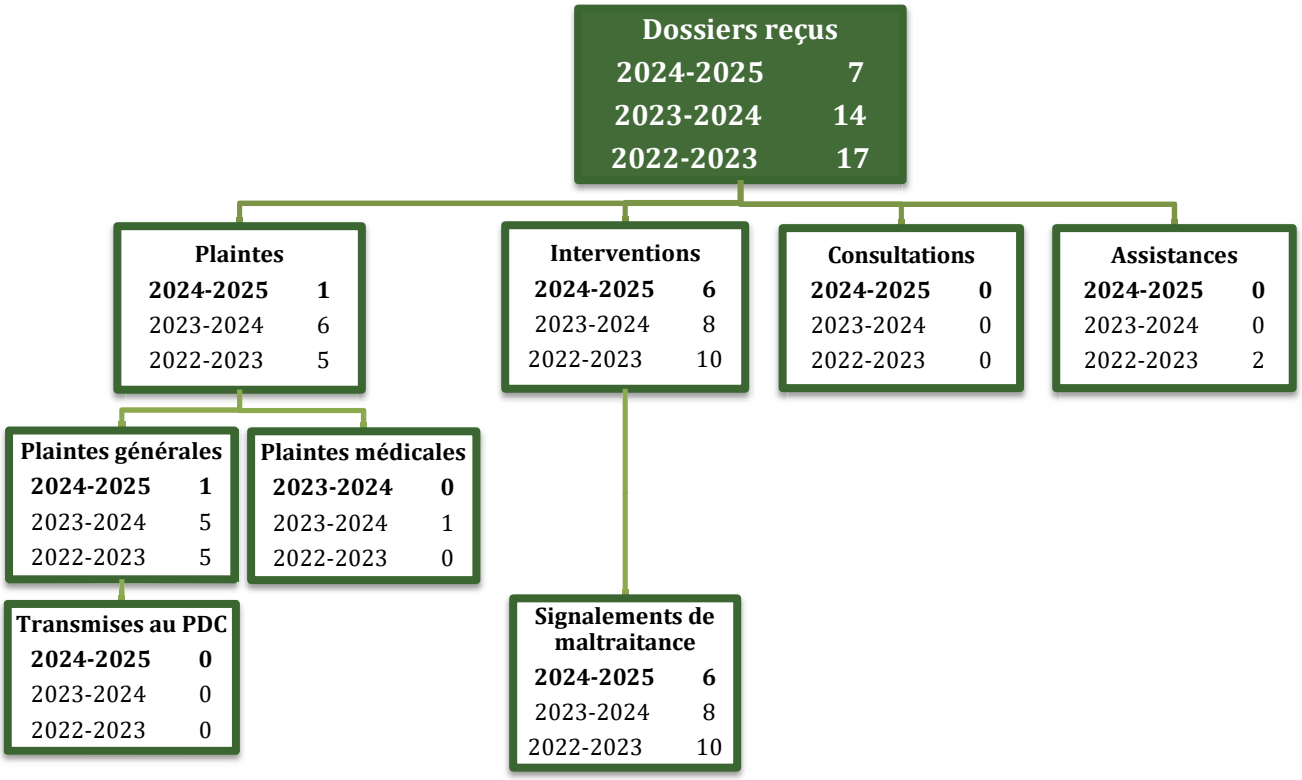
Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

Les données sont tirées du Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2024-2025 du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière.

Québec

Santé Québec

Faits saillants



Bilan des dossiers de plainte et d'intervention

Motifs des dossiers

État des dossiers dont l'examen a été conclu selon le motif		
Motif	**Plainte**	**Intervention**
	Nombre	Nombre
Accessibilité	1	0
Maltraitance (Loi)	0	7
Soins et services dispensés	1	0
Total	**2**	**7**

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 3 – Plaintes et interventions (commissaire local) – 3-A

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

Aperçu des thématiques abordées		
Motif	**Plainte**	**Intervention**
	Nombre	Nombre
Accessibilité	1	0
Maltraitance (Loi)	0	1
Soins et services dispensés	1	0
Total	**2**	**1**

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1
Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

Pour l'ensemble des motifs d'insatisfaction traités, **3 mesures d'amélioration** ont été mises en œuvre ou recommandées. De ce nombre :

- 1 mesure est à portée individuelle, c'est-à-dire qu'elle vise plus particulièrement une situation ou une personne;
- 2 mesures sont à portée systémique, c'est-à-dire qu'elles visent l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

Exemple des mesures mises en place pour donner suite aux recommandations et améliorer la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits :

- Mettre en place des mesures alternatives afin d'assurer la couverture médicale auprès des résidents en contexte de découverture temporaire;
- Rappeler au personnel l'obligation de déclarer et de divulguer tout incident ou accident.

Volet maltraitance

Motifs des dossiers de plainte et d'intervention concernant les cas de maltraitance

Bilan des dossiers selon l'étape de traitement pour le motif « Maltraitance (Loi) »				
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
Plaintes				
2024-2025	**0**	**0**	**0**	**0**
2023-2024	0	3	3	0
2022-2023	0	1	1	0

Interventions – Sur constat par le commissaire				
2024-2025	**0**	**0**	**0**	**0**
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions – Sur signalement au commissaire				
2024-2025	**0**	**7**	**7**	**0**
2023-2024	0	8	8	0
2022-2023	0	10	10	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-2 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-3

Note sur le tableau :

Le tableau inclut le nombre de dossiers pour l'exercice selon les motifs.

Niveaux de traitement des motifs de maltraitance

État des dossiers dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif « Maltraitance (Loi) »									
Type de dossier	**Traitement non complété**					**Traitement complété**			**Total**
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
Plainte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Intervention	0	0	0	0	0	1	6	7	7
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**6**	**7**	**7**

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Dossiers de plainte et d'intervention par type de maltraitance

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »			
Type de maltraitance (origine-provenance-auteur)	**Plaintes**	**Interventions**	**Total**
	Nombre	Nombre	
Par un dispensateur de service	0	2	2
Par un proche ou un tiers	0	3	3
Par un usager	0	2	2
Total	**0**	**7**	**7**

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »			
Type de maltraitance (sous-motif)	**Plaintes** Nombre	**Interventions** Nombre	**Total**
Discrimination et âgisme	0	0	0
Maltraitance matérielle ou financière	0	2	2
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0	0
Maltraitance physique	0	4	4
Maltraitance psychologique	0	1	1
Maltraitance sexuelle	0	0	0
Violation des droits	0	0	0
Total	**0**	**7**	**7**

Source : Rapports statutaires - Établissement – Section 3 – Plaintes et intervention (commissaire local) – 3-A

Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

État des dossiers pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises selon le motif « Maltraitance (Loi) »	
Mesure/motif « Maltraitance (Loi) »	**Nombre**
À portée individuelle	1
À portée systémique	0
Total	**1**

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

Exemple de mesure mise en place concernant les cas de maltraitance :

- Déclencher un processus d'intervention concertée en collaboration avec les instances du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière afin de prendre en charge une situation de maltraitance financière par un proche d'une personne aînée vulnérable.