

Rapport annuel

Sur l'application de la
procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration
de la qualité des services
du 1^{er} juin 2021 au 31 mars 2022

Centre d'hébergement
d'Assise

Table des matières

Portrait de la situation globale	5
--	---

Chapitre 1 – Rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale

Portrait de l'établissement.....	9
Implications locales du commissaire	9
1.1 Traitement des dossiers de plaintes.....	10
1.1.1 Nombre de dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen.....	10
1.1.2 État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen.....	10
1.1.3 Motifs de plaintes reçus	11
1.1.4 Dossiers de plaintes conclus selon le motif et le niveau de traitement	11
1.1.5 Mesures et recommandations du commissaire	12
1.1.6 Protecteur du citoyen.....	14
1.1.6.1 Nombre de dossiers soumis au Protecteur du citoyen	14
1.2 Traitement des dossiers d'intervention	14
1.2.1 Nombre de dossiers d'intervention selon l'étape de l'examen	15
1.2.2 Motifs d'intervention reçus	15
1.2.3 Dossiers d'intervention conclus selon le motif et le niveau de traitement.....	15
1.2.4 Mesures et recommandations du commissaire	16
1.3 Traitement des dossiers d'assistance	17
1.3.1 Nombre de dossiers d'assistance reçus	17
1.4 Traitement des dossiers avec le motif « maltraitance »	17
1.4.1 Nombre de dossiers reçus avec le motif « maltraitance »	18
1.4.2 Sommaire des types de maltraitance	18
1.4.2.1 Dossiers de plaintes par motifs de maltraitance	19
1.4.2.2 Dossiers d'intervention par motifs de maltraitance	19
1.4.3 Mesures et recommandations pour le motif « maltraitance ».....	19

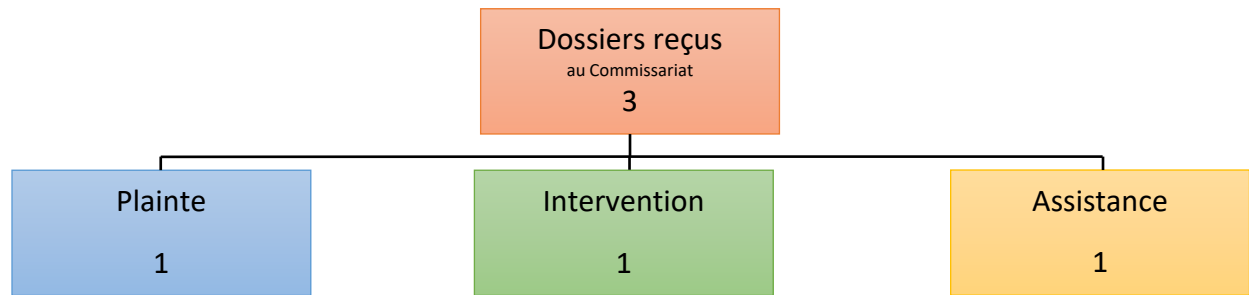
Chapitre 2 – Rapport d'activités du médecin examinateur

2.1 Traitement des dossiers de plaintes médicales	23
2.1.1 Nombre de dossiers de plaintes médicales selon l'étape de l'examen.....	23
2.1.2 État des dossiers de plaintes médicales dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen	23
2.1.3 Motifs de plaintes médicales reçus	25
2.1.4 Dossiers de plaintes médicales conclus selon le motif et le niveau de traitement.....	25
2.1.5 Mesures et recommandations du médecin examinateur	25
2.1.6 Renvoi disciplinaire.....	25

Chapitre 3 – Rapport d’activités du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale

3.1	Comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale	29
3.2	Bilan des activités du comité de révision	30
3.2.1	Nombre de dossiers de plaintes médicales transmis au comité de révision selon l’étape de l’examen	30
3.2.2	État des dossiers de plaintes médicales transmis au comité de révision dont l’examen a été conclu selon le délai d’examen.....	30
3.2.3	Motifs des dossiers de plaintes médicales transmis au comité de révision	30
3.2.4	Dossiers de plaintes médicales transmis au comité de révision selon le motif et le niveau de traitement.....	30
3.2.5	Mesures et recommandations du comité de révision	31

Portrait de la situation globale



Au total, trois (3) dossiers furent reçus par le Commissariat.

Globalement, les faits saillants de l'exercice du 1^{er} juin 2021 au 31 mars 2022 sont les suivants :

- Le délai moyen d'examen d'une plainte est de 31 jours;
- Aucune formulation de recommandation pour cet exercice;
- Aucun dossier de plaintes conclu au Commissariat n'a été porté à l'attention du Protecteur du citoyen;
- Aucun dossier de plaintes n'a été examiné dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- Aucune situation de maltraitance n'a été signalée au commissaire dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement;
- Aucun dossier de plaintes concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien n'a été transmis pour examen au médecin examinateur;
- Aucun dossier n'a été soumis au comité de révision.

Chapitre 1

Rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Portrait de l'établissement

Le Centre d'hébergement d'Assise a pignon sur rue au 45, rue Leclerc à Limoilou et offre 100 lits.

Cette année se démarque particulièrement par 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 des établissements privés (2020, chapitre 24). Depuis le 1^{er} juin 2021, l'examen des plaintes et des signalements de maltraitance de l'établissement est dorénavant sous la responsabilité du commissaire et du médecin examinateur du CIUSSS de la Capitale-Nationale conformément à la loi. Par ailleurs, le comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale a dorénavant pour mandat de réviser également le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur.

Implications locales du commissaire

Pour l'exercice 2021-2022, une rencontre du comité de vigilance et de la qualité a eu lieu soit le 24 novembre 2021.

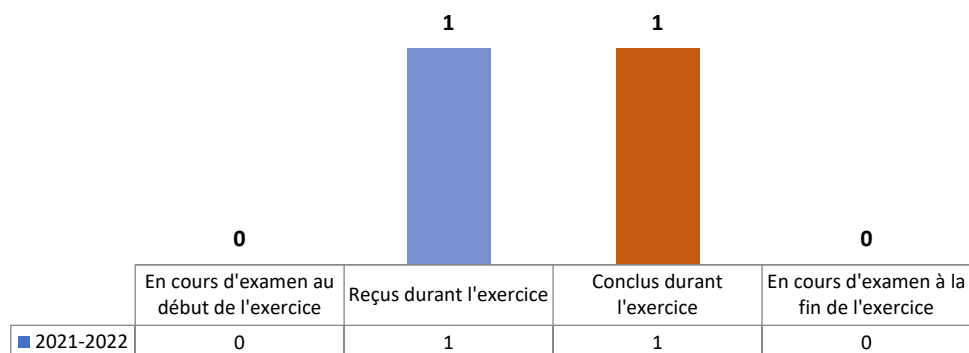
Le commissaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale élabore quatre (4) fois par année un bilan trimestriel qui vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. Il fait état des mesures d'amélioration à mettre en œuvre dans l'organisation pour s'assurer du respect des droits des usagers.

De plus, il dresse une fois par année un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qu'il soumet au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

1.1 Traitement des dossiers de plaintes

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

1.1.1 Nombre de dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen



1.1.2 État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen¹

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0
4 à 15 jours	0	0
16 à 30 jours	0	0
31 à 45 jours	1	100
Sous-total	1	100
46 à 60 jours	0	0
61 à 90 jours	0	0
91 à 180 jours	0	0
181 jours et plus	0	0
Sous-total	0	0
Total	1	100

Le traitement du dossier de la plainte a été complété à l'intérieur du délai prescrit par le législateur.

Dans les situations où il y aurait un dépassement du délai prescrit par la Loi, l'usager serait informé par écrit. Son droit de recours au Protecteur du citoyen dans une telle circonstance lui serait expliqué.

¹ Source : Section 1 - Tableau 1-H.

1.1.3 Motifs de plaintes reçus²

Accessibilité	0
Aspect financier	1
Autre (pandémie et autre)	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0

1.1.4 Dossiers de plaintes conclus selon le motif et le niveau de traitement³

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

Catégorie de motif de plaintes	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesures	Sans mesure	Sous-total	
Accessibilité	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	1	0	0	1	0	0	0	1
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maltraitance	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	1	0	0	1	0	0	0	1

Le dossier a été cessé lors de l'examen de la recevabilité.

- **Cessée** : Absence de consentement de l'utilisateur ou de son représentant, refus de collaborer.

² Source : Section 1 - Tableau 1-A-2, colonne Reçus durant l'exercice

³ Source : Section 1 – Tableau 1-F-1

Contexte où la plainte n'aurait pas pu être complétée :

- **Abandonnée par l'utilisateur** : Ce dernier se désiste à la suite d'une réflexion, par peur de représailles ou quand la situation s'est réglée avant la fin du traitement de la plainte.
- **Refusée** : Motif évident d'insatisfaction relevant d'une sphère qui est hors de la compétence du commissaire. Il peut s'agir par exemple de poursuite judiciaire, de demande de compensation financière autre que les demandes de réclamations. Certains usagers veulent déposer une plainte concernant un événement précis, mais refusent de donner la moindre information, si bien qu'il est impossible d'effectuer toute investigation.

Contexte où la plainte aurait été rejetée sur examen sommaire :

- **Vexatoire** : La plainte est formulée de manière intentionnelle dans le but de vexer, d'importuner ou d'embarrasser une personne ou un établissement et ne vise aucun résultat ou objectif concret. Elle contient des mots blessants ou est teintée de propos racistes ou réducteurs, par exemple.
- **De mauvaise foi** : Se traduit par de la malhonnêteté, de la vengeance ou dans un but de nuire.
- **Frivole** : La plainte est généralement sans fondement sérieux, sans objectif d'amélioration et est déraisonnable.

1.1.5 Mesures et recommandations du commissaire⁴

Une mesure peut prendre la forme d'une recommandation adressée par le commissaire, d'une mesure corrective applicable immédiatement ou d'un engagement d'un gestionnaire pour corriger ou améliorer une situation.

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. La mesure à portée individuelle n'a généralement d'effet que pour la personne concernée et vise à régler une situation particulière. La mesure à portée systémique vise à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

⁴ Source : Section 1 – Tableau 1-G-1

Catégorie de motif de plaintes	Mesure à portée individuelle	Mesure à portée systémique	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0
Autres	0	0	0
Total :	0	0	0

À titre indicatif, dans le contexte où il y aurait des mesures, le tableau suivant présenterait quelques mesures correctives appliquées avec la collaboration des gestionnaires en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits. Un même motif peut comporter plus d'une mesure.

Mesures Total des mesures : 0		
Motifs de plaintes et nombre de mesures pour ce motif	Description de l'insatisfaction ayant le plus de mesures pour ce motif	Exemples de mesures d'amélioration les plus utilisées pour ce motif et exemple d'une mesure
Accessibilité <i>0 mesure</i>		
Aspect financier <i>0 mesure</i>		
Droits particuliers <i>0 mesure</i>		
Maltraitance <i>0 mesure</i>		
Organisation du milieu et ressources matérielles <i>0 mesure</i>		
Relations interpersonnelles <i>0 mesure</i>		
Soins et services dispensés <i>0 mesure</i>		
Autres <i>0 mesure</i>		

Aucune recommandation n'a été formulée pour cet exercice.

1.1.6 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui ne sont pas satisfaits des réponses ou des conclusions du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services à la suite du dépôt de leur plainte.

1.1.6.1 Nombre de dossiers soumis au Protecteur du citoyen

0

2021-2022

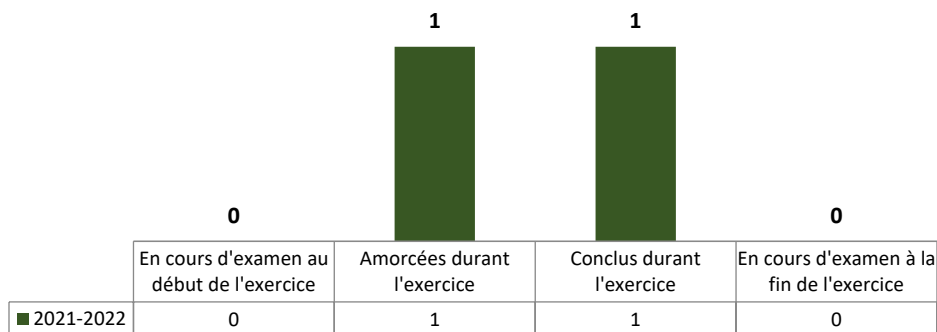
Aucun dossier de plaintes n'a été soumis au Protecteur du citoyen pour examen en deuxième instance au cours de cet exercice.

Motifs	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0
Autre	0
Total :	0

1.2 Traitement des dossiers d'intervention

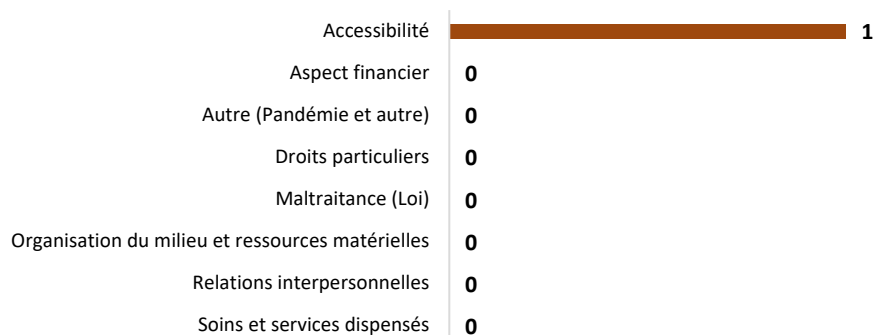
Une intervention par le commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

1.2.1 Nombre de dossiers d'intervention selon l'étape de l'examen⁵



Le délai moyen d'un examen est de 21 jours.

1.2.2 Motifs d'intervention reçus⁶



1.2.3 Dossiers d'intervention conclus selon le motif et le niveau de traitement⁷

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

Catégorie de motif de plaintes	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesures	Sans mesure	Sous-total	
Accessibilité	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Aspect financier	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maltraitance	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0	0	0	0

⁵ Source : Section 2 - Tableau 2-A-1.

⁶ Source : Section 2 - Tableau 2-A-2

⁷ Source : Section 2 - Tableau 2-F.

Catégorie de motif de plaintes	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesures	Sans mesure	Sous-total	
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	1	0	1	1

Un motif d'intervention a été examiné et a donné lieu à l'application d'une mesure.

1.2.4 Mesures et recommandations du commissaire⁸

Note : Il peut y avoir plus d'une mesure par motif pour le même dossier.

Comme pour un dossier de plaintes, le dossier d'intervention permet la formulation d'une mesure ou d'une recommandation pour corriger ou améliorer une situation.

Catégories de motifs d'intervention	À portée individuelle	À portée systémique	Total
Accessibilité	1	0	1
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance	0	0	0
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
Total	1	0	1

Voici le libellé de la mesure appliquée avec la collaboration des gestionnaires en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

⁸ Source : Section 2 - Tableau 2-G.

Mesures Total des mesures : 1		
Motifs du signalement et nombre de mesures pour ce motif	Description de l'insatisfaction ayant le plus de mesures pour ce motif	Exemples de mesures d'amélioration les plus utilisées pour ce motif
<p align="center">Accessibilité 1 mesure</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Délais / Accès à une chambre 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confirmation au proche de l'utilisateur qu'il est le prochain sur la liste pour obtenir une plus grande chambre

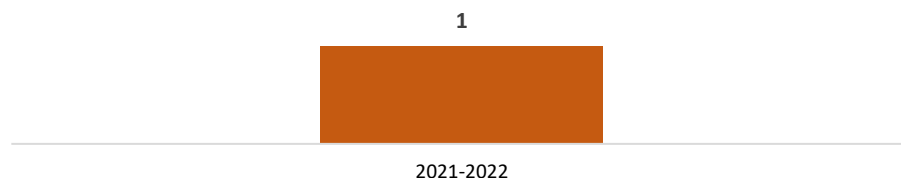
Le traitement de l'intervention mené par le commissaire à la suite d'un signalement a donné lieu à l'application d'une mesure corrective.

Aucune recommandation n'a été formulée à l'établissement pour cet exercice.

1.3 Traitement des dossiers d'assistance

Une assistance concerne une demande d'aide et d'assistance formulée par toute personne concernant l'accès à un soin ou un service. Le délai moyen de traitement de ce dossier est de neuf (9) jours.

1.3.1 Nombre de dossiers d'assistance reçus⁹



1.4 Traitement des dossiers avec le motif « maltraitance »¹⁰

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Cette Loi édicte des mesures qui visent notamment à faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et à favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concernant la maltraitance envers les aînés.

Cette Loi confie au commissaire la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

⁹ Source : Section 4 - Tableau 4-A.

¹⁰ Toutes les données et tous les tableaux présentés dans cette section « Motif de maltraitance » proviennent du *Rapport statutaire sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits* qui est généré par SIGPAQS. Toutefois, ce système ne permet pas d'extraire automatiquement ces données. Par conséquent, certaines données sont calculées manuellement.

Durant cet exercice, on y retrouve maintenant les situations signalées auprès du commissaire portant sur des agressions survenues de la part d'un usager envers un autre usager. Dorénavant, ces événements doivent être signalés au commissaire. Il en va de même pour les agressions d'un prestataire de soins ou de services envers un usager. Ces situations s'appliquent dans les circonstances suivantes : si l'usager est blessé, lorsque la personne est hébergée ou lorsque celle-ci est sous tutelle ou curatelle ou est protégée en vertu d'un mandat de protection homologué. Cela explique, notamment, l'augmentation des situations survenues durant cet exercice.

1.4.1 Nombre de dossiers reçus avec le motif « maltraitance »



1.4.2 Sommaire des types de maltraitance

Définitions des sept (7) types de maltraitance selon le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 :

Discrimination et âgisme : Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.

Maltraitance matérielle ou financière : Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou désinformation financière ou légale.

Maltraitance organisationnelle (soins et services) : Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisation (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.

Maltraitance physique : Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.

Maltraitance psychologique : Gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.

Maltraitance sexuelle : Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité ou à l'identité sexuelle.

Violation des droits : Toute atteinte aux droits et aux libertés individuelles et sociales.

1.4.2.1 Dossiers de plaintes par motifs de maltraitance¹¹

Types de maltraitance	Nombre de motifs	%
Discrimination et âgisme	0	0
Maltraitance matérielle ou financière	0	0
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0
Maltraitance physique	0	0
Maltraitance psychologique	0	0
Maltraitance sexuelle	0	0
Violation des droits	0	0
Total :	0	0

1.4.2.2 Dossiers d'intervention par motifs de maltraitance¹²

Types de maltraitance	Nombre de motifs	%
Discrimination et âgisme	0	0
Maltraitance matérielle ou financière	0	0
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0
Maltraitance physique	0	0
Maltraitance psychologique	0	0
Maltraitance sexuelle	0	0
Violation des droits	0	0
Total :	0	0

1.4.3 Mesures et recommandations pour le motif « maltraitance »

À titre indicatif, dans le contexte où il y aurait des mesures, le tableau suivant présenterait quelques mesures appliquées selon le type de maltraitance et l'auteur en vue d'améliorer la sécurité et la protection des personnes vulnérables.

Plaintes et interventions conclues avec mesures		
Total des mesures : 0		
Types de maltraitance	Catégories de motifs	Exemples de mesures d'amélioration
Discrimination et âgisme <i>0 mesure</i>		
Maltraitance matérielle ou financière <i>0 mesure</i>		

¹¹ Source : Section 1 – Tableau 1-F-1

¹² Source : Section 2 – Tableau 2-F

Plaintes et interventions conclues avec mesures Total des mesures : 0		
Types de maltraitance	Catégories de motifs	Exemples de mesures d'amélioration
Maltraitance organisationnelle (soins et services) <i>0 mesure</i>		
Maltraitance physique <i>0 mesure</i>		
Maltraitance psychologique <i>0 mesure</i>		
Maltraitance sexuelle <i>0 mesure</i>		
Violation des droits <i>0 mesure</i>		

Aucune recommandation n'a été formulée pour cet exercice.

Chapitre 2

Rapport d'activités du médecin examinateur

2.1 Traitement des dossiers de plaintes médicales

Ce chapitre présente la répartition des dossiers de plaintes conclus par le médecin examinateur pour l'exercice 2021-2022.

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire, par toute personne, relativement à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Au cours de cette dernière année, aucune situation n'a été portée à l'attention du médecin examinateur.

Depuis l'adoption de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, le médecin examinateur s'est vu attribuer la fonction d'examiner les plaintes ayant le motif « maltraitance », lorsque l'auteur de la maltraitance est un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine.

2.1.1 Nombre de dossiers de plaintes médicales selon l'étape de l'examen¹³

	0	0	0	0
	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
■ 2021-2022	0	0	0	0

2.1.2 État des dossiers de plaintes médicales dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen¹⁴

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0
De 4 à 15 jours	0	0
De 16 à 30 jours	0	0
De 31 à 45 jours	0	0
Sous-total	0	0
De 46 à 60 jours	0	0
De 61 à 90 jours	0	0
De 91 à 180 jours	0	0
181 jours et plus	0	0
Sous-total	0	0
Total	0	0

¹³ Source : Section 1 - Tableau 1-A-1 (médecin examinateur).

¹⁴ Source : Section 1 - Tableau 1-H (médecin examinateur).

2.1.3 Motifs de plaintes médicales reçus¹⁵

Accessibilité	0
Aspect financier	0
Autre (Pandémie et autre)	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0

2.1.4 Dossiers de plaintes médicales conclus selon le motif et le niveau de traitement¹⁶

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

Catégorie de motif de plaintes	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesures	Sans mesure	Sous-total	
Accessibilité	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maltraitance	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Contexte où la plainte n'aurait pas pu être complétée :

- **Abandonnée par l'utilisateur** : Ce dernier se désiste à la suite d'une réflexion, par peur de représailles ou quand la situation s'est réglée avant la fin du traitement de la plainte.
- **Cessée** : Absence de consentement de l'utilisateur ou de son représentant, refus de collaborer.

¹⁵ Source : Section 1 - Tableau 1-A-2, colonne Reçus durant l'exercice (médecin examinateur)

¹⁶ Source : Section 1 - Tableau 1-F-1 (médecin examinateur).

- **Refusée** : Motif évident d’insatisfaction relevant d’une sphère qui est hors de la compétence du médecin examinateur.

Contexte où la plainte aurait été rejetée sur examen sommaire :

- **Vexatoire** : La plainte est formulée de manière intentionnelle dans le but de vexer, d’importuner ou d’embarrasser un médecin, un dentiste ou un pharmacien et ne vise aucun résultat ou objectif concret. Elle contient des mots blessants ou est teintée de propos racistes ou réducteurs.
- **De mauvaise foi** : Se traduit par de la malhonnêteté, de la vengeance ou dans un but de nuire.
- **Frivole** : La plainte est généralement sans fondement sérieux, sans objectif d’amélioration et est déraisonnable.

2.1.5 Mesures et recommandations du médecin examinateur

Le médecin examinateur traite certains dossiers en collaboration avec le commissaire lorsqu’il s’agit d’une plainte portant sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux.

Catégorie de motifs de plaintes	Mesures à portée individuelle	Mesures à portée systémique	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0
Autres	0	0	0
Total :	0	0	0

2.1.6 Renvoi disciplinaire

À la suite de l’évaluation préliminaire de la plainte concernant un médecin, dentiste ou un pharmacien de l’établissement, le médecin examinateur peut, s’il est d’avis, selon la nature des faits examinés et leur conséquence sur la qualité des soins ou des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, réorienter la plainte pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin.

Durant le présent exercice, aucun dossier n’a fait l’objet d’un renvoi disciplinaire.

Chapitre 3

Rapport d'activités du comité de révision

du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l'établissement privé

3.1 Comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale

Le comité de révision est composé de trois (3) membres, soit deux (2) médecins du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Ils sont nommés par le conseil d'administration de l'établissement, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP). Un administrateur du conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale, lequel agit à titre de président du comité.

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte médicale par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plaintes de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Au terme de sa révision, le comité doit communiquer, par écrit, un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel concerné, au médecin examinateur et au commissaire.

Le comité de révision peut être appelé à conclure l'une des options suivantes :

- confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- requérir de ce dernier qu'il effectue un complément d'examen;
- recommander au médecin ou aux parties toute mesure de nature à les réconcilier;
- acheminer, lorsque requis, une copie de la plainte CMDP pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin.

La décision du comité de révision est finale.

Enfin, la LSSSS prévoit que le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration, au CMDP et au commissaire, au moins une fois par année, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision et de ses conclusions.

Dans le cas d'un établissement privé, non constitué en personne morale, n'ayant pas de conseil d'administration, la référence sera celle du « titulaire du permis d'exploitation » conformément à la LSSSS.

3.2 Bilan des activités du comité de révision

Comme prévu par la loi, pour les plaintes médicales, une personne peut se prévaloir de son droit de recours en deuxième instance auprès du comité de révision de l'établissement. Ce chapitre présente les principaux résultats du rapport d'activités du comité de révision.

3.2.1 Nombre de dossiers de plaintes médicales transmis au comité de révision selon l'étape de l'examen¹⁷

	0	0	0	0
	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorçées durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
■ 2021-2022	0	0	0	0

3.2.2 État des dossiers de plaintes médicales transmis au comité de révision dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen¹⁸

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 60 jours	0	0
De 61 à 90 jours	0	0
De 91 à 180 jours	0	0
181 jours et plus	0	0
Total	0	0

Dès le moment où un usager ou un professionnel se prévaut de son droit de soulever ses insatisfactions auprès du comité de révision, ce dernier dispose de 60 jours pour rendre ses conclusions. L'usager et le professionnel reçoivent un avis de dépassement tous les 60 jours les informant des motifs de ce dépassement.

3.2.3 Motifs de plaintes médicales transmis au comité de révision¹⁹

Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0

¹⁷ Source : Section 1 - Tableau 1-E (Comité de révision), des années antérieures.

¹⁸ Source : Section 1 - Tableau 1-H (Comité de révision).

¹⁹ Source : Section 1 - Tableau 1-A (Comité de révision).

3.2.4 Dossiers de plaintes médicales transmis au comité de révision selon le motif et le niveau de traitement²⁰

Catégorie de motif de plaintes	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné par l'utilisateur	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesures	Sans mesure	Sous-total	
Accessibilité	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maltraitance	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0

3.2.5 Mesures et recommandations du comité de révision

Catégorie de motif de plaintes	Mesure à portée individuelle	Mesure à portée systémique	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0
Maltraitance	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0
Autres	0	0	0
Total :	0	0	0

Le comité de révision n'a émis aucune mesure ou recommandation particulière durant l'exercice 2021-2022.

²⁰ Référence : Tableau 1-F-1

