

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec 

2023-2024

# RAPPORT ANNUEL

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

CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINT-JEAN-EUDES



**Elisabeth Robert**

Commissaire aux plaintes  
et à la qualité des services  
CIUSSS de la Capitale-Nationale

# Table des matières

---

Mot de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services .....	2
Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services .....	3
1.1 Bilan des dossiers de plainte .....	3
1.2 Protecteur du citoyen .....	3
1.3 Bilan des dossiers d'intervention .....	3
1.4 Mesures et orientations.....	4
1.5 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance » .....	5
1.6 Bilan des dossiers d'assistance.....	7
1.7 Bilan des demandes de consultation .....	8
1.8 Implications locales de la commissaire .....	8
Rapport d'activités du médecin examinateur.....	8
Rapport d'activités du comité de révision .....	8



## Mot de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

---

À titre de nouvelle commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale, je me sens privilégiée et fière de vous présenter mon premier rapport annuel 2023-2024 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes du centre d'hébergement Saint-Jean-Eudes.

Bien au-delà de l'obligation légale, ce rapport signifie l'engagement que nous avons, mon équipe et moi, de rendre compte de nos activités. Plus important encore, il informe le lecteur de la nature des insatisfactions des usagers et de la mise en place des mesures correctives découlant des plaintes reçues.

Je crois par-dessus tout à la valeur ajoutée de l'expérience vécue par les usagers comme matière précieuse à explorer pour améliorer les soins et les services. Je crois aussi à la contribution de la direction et des employés pour trouver les meilleures solutions aux plaintes.

Au-delà du traitement des plaintes, la direction du centre d'hébergement Saint-Jean-Eudes s'assure que l'information sur le droit de porter plaintes sans risque de représailles soit diffusée. Je souhaite également exprimer ma gratitude envers la direction et l'ensemble du personnel qui travaille assidûment pour assurer le bien-être des usagers.

En terminant, je tiens à souligner le fait que ma fonction de commissaire serait impossible à réaliser sans mon équipe exceptionnelle. Je remercie particulièrement Caroline Vallée, commissaire adjointe pour son implication au régime d'examen des plaintes.

Nous avons le souci de travailler de manière collaborative et efficace. Nous accueillons donc toute suggestion visant à s'améliorer dans notre fonctionnement.

A handwritten signature in blue ink that reads "Elisabeth Robert".

Elisabeth Robert

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

# Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

## 1.1 Bilan des dossiers de plainte

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

Le délai de traitement s'explique par un dossier qui a été traité en 76 jours. L'examen des trois autres dossiers a respecté le délai prescrit par la loi, soit moins de 45 jours.

### Nombre de plaintes en comparaison à l'année précédente

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Traitement non complété (rejetées, refusées, abandonnées)	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Délai de traitement moyen en nombre de jours
2023-2024	0	4	0	4	0	45
2022-2023	0	0	0	0	0	0

## 1.2 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui sont insatisfaits des réponses ou des conclusions du commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

**Aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du citoyen.**

## 1.3 Bilan des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire fait suite à des faits rapportés ou observés pour lesquels elle 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.

### Nombre d'interventions en comparaison à l'année précédente

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2023-2024	1	55	56	0
2022-2023	0	7	6	1

## Motifs de plaintes et d'interventions

Motifs	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Accessibilité	0	0%	0	0%	0	0%
Aspect financier	0	0%	0	0%	0	0%
Droits particuliers	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance	1	33%	55	96%	56	93%
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0%	1	2%	1	2%
Relations interpersonnelles	2	67%	0	0%	2	3%
Soins et services dispensés	0	0%	1	2%	1	2%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

### 1.4 Mesures et orientations

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les autres mesures ayant une portée systémique visent 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.

#### Types de mesures apportées selon une plainte ou une intervention

Mesures	Total des mesures (plaintes et interventions conclues)
À portée individuelle	56
À portée systémique	3
<b>Total</b>	<b>59</b>

## 1.5 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

La Loi qui vise 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 confie aux commissaires 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.

### Nombre de dossier avec un motif lié à la maltraitance en comparaison à l'année précédente

Nombre de motifs	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
<b>Plaintes</b>				
2023-2024	0	1	1	0
2022-2023	0	0	0	0
<b>Interventions</b>				
▪ Sur constats				
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
▪ Sur signalements				
2023-2024	0	55	55	0
2022-2023	0	7	7	0
<b>Total 2023-2024</b>	0	56	56	0

### Niveau de traitement des motifs liés à la maltraitance

	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonnées	Cessées	Refusées	Rejetées sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
<b>Plaintes</b>	0	0	0	0	0	1	0	1	1
<b>Interventions</b>	0	0	0	0	0	52	3	55	55
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	53	3	56	56

## Nombre de motifs des plaintes et d'interventions par type de maltraitance

Types de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Discrimination et âgisme	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance matérielle ou financière	0	0%	0	0%	0	0%
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0%	1	2%	1	1%
Maltraitance physique	0	0%	53	96%	53	95%
Maltraitance psychologique	1	100%	1	2%	2	4%
Maltraitance sexuelle	0	0%	0	0%	0	0%
Violation des droits	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

## Nombre de motifs des plaintes et d'interventions selon le type d'auteur

Auteur de la maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre de motifs	%	Nombre de motifs	%		
Par un dispensateur de service	0	0%	6	11%	6	11%
Par un proche ou un tiers	0	0%	3	5%	3	5%
Par un usager	1	100%	46	84%	47	84%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

## Mesures selon les situations de maltraitance

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. Les mesures ayant une portée individuelle de traitement visent à résoudre une situation particulière pour un usager, alors que les autres mesures ayant une portée systémique visent 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.

Mesure	Total des mesures (plainte et interventions conclues)
À portée individuelle	54
À portée systémique	0

## Description des mesures apportées par motif et nombre de mesures selon les plaintes et interventions

Mesures d'amélioration	
Motifs et nombre de mesures	Exemples de mesures pour ce motif
<b>Maltraitance</b> <i>53 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>Surveillance de l'utilisateur augmentée</li><li>Enquête et mesures disciplinaires envers les employés concernés</li><li>Rencontre avec le tiers pour sensibilisation, visite interdite sur le département indéterminée</li></ul>
<b>Relations interpersonnelles</b> <i>3 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>Amélioration du plan de communication adapté aux besoins l'utilisateur</li></ul>
<b>Soins et services dispensés</b> <i>3 mesures</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>Rappel de respecter la réorganisation des soins lorsque manque d'effectif dans l'attente des résultats du recrutement intensif</li></ul>

### 1.6 Bilan des dossiers d'assistance

Ce type de dossier concerne une demande d'aide pour formuler une plainte ou une demande d'assistance concernant l'accès à un soin ou à un service.

**Aucune demande d'assistance n'a été adressée à la commissaire.**



## 1.7 Bilan des demandes de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

### Nombre de consultation comparativement à l'année précédente

Années	Nombre de dossiers
2023-2024	4
2022-2023	0

## 1.8 Implications locales de la commissaire

Au cours de cet exercice, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Au cours de l'exercice 2023-2024, une rencontre du comité de vigilance et de la qualité a eu lieu.

Lors de ces rencontres, le bilan trimestriel y est présenté. Celui-ci vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les insatisfactions examinées en plainte ou en intervention. S'il y a lieu, la commissaire adjointe dépose les recommandations et fait état des mesures d'amélioration à mettre en œuvre dans l'organisation pour s'assurer du respect des droits des usagers. Une fois par année, elle y présente un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qui est soumis au comité de vigilance et de la qualité pour acceptation.

## Rapport d'activités du médecin examinateur

---

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès de la 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.

**Aucun dossier de plainte médicale n'a été adressé au médecin examinateur tout comme l'année précédente.**

## Rapport d'activités du comité de révision

---

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 plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte ait 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.

**Aucun dossier de plainte n'a été adressé au comité de révision tout comme l'année précédente.**