

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

Québec 

2024-2025

RAPPORT ANNUEL

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

CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-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 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance ».....	4
1.5 Bilan des dossiers d'assistance	4
1.6 Bilan des demandes de consultation.....	4
1.7 Implications locales de la commissaire.....	5
Rapport d'activités du médecin examinateur.....	5
Rapport d'activités du comité de révision	5

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



En tant que 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 rapport annuel 2024-2025 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes.

Je tiens à vous remercier sincèrement pour la collaboration constructive et la confiance mutuelle qui nous unissent. Au terme de ma deuxième année comme commissaire aux plaintes, je peux témoigner de votre volonté d'agir dans un esprit d'amélioration continue de la qualité, fondé sur l'écoute, la vigilance et le souci de faire ce qui est juste. Ensemble, nous contribuons à développer un environnement sécuritaire, respectueux et humain pour les résidents et leurs proches.

L'adoption de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (L-6.3) a été un jalon déterminant dans cette évolution. Elle nous rappelle notre devoir de prévenir, de repérer et d'agir rapidement face à toute forme de maltraitance, dans une optique de bienveillance durable.

Dans cette même perspective, le projet de loi 52, adopté il y a maintenant cinq ans, a permis de mieux encadrer les services offerts aux aînés et de renforcer les mécanismes de surveillance. Aujourd'hui, les principes portés par cette réforme sont bien intégrés dans vos pratiques. Mon rôle de commissaire est désormais reconnu et assumé comme une ressource constructive, reflétant la maturité de notre collaboration et de votre engagement envers l'utilisateur.

En terminant, je tiens à souligner le fait que ma fonction de commissaire serait impossible à réaliser sans mon équipe exceptionnelle. Je remercie particulièrement les trois commissaires adjointes pour leur implication auprès de vous, mesdames Caroline Vallée, Marjorie Dumas et Nathalie Carpentier.

Je vous remercie pour votre ouverture, votre engagement et votre volonté d'agir en partenaire dans l'intérêt des personnes que nous accompagnons. Ensemble, nous contribuons à faire vivre une culture de qualité, de respect et de bienveillance.

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

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
2024-2025	0	4	0	4	0	34
2023-2024	0	4	0	4	0	45

Motifs de plainte et d'intervention

Motifs	Plaintes	
	Nombre	%
Accessibilité	0	0 %
Aspect financier	0	0 %
Droits particuliers	1	25 %
Maltraitance	0	0 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	2	50 %
Relations interpersonnelles	1	25 %
Soins et services dispensés	0	0 %
Total	4	100 %

Types de mesures apportées selon les motifs de plainte

Il y a eu trois mesures d'amélioration à portée individuelle et trois mesures à portée systémique, notamment la réévaluation des besoins de l'utilisateur et l'ajustement technique pour des besoins physiques.

1.2 Protecteur du citoyen

Un (1) dossier a été transmis au Protecteur du citoyen.

1.3 Bilan des dossiers d'intervention

Les dossiers d'intervention sont détaillés à la section 1.4.

1.4 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

Nombre de dossiers 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
Plaintes				
2024-2025	Aucun dossier			
2023-2024	0	1	1	0
Interventions				
▪ Sur constats	Aucun dossier pour l'année en cours et précédente			
▪ Sur signalements				
2024-2025	0	145	145	0
2023-2024	0	55	55	0

Nombre de motifs de maltraitance et selon le type et l'auteur

Types de maltraitance	Interventions	
	Nombre de motifs	%
Maltraitance physique	139	95 %
Maltraitance psychologique	7	5 %
Total	146	100 %

Auteurs de la maltraitance	Interventions	
	Nombre de motifs	%
Par un dispensateur de service	11	8 %
Par un proche ou un tiers	2	1 %
Par un usager	133	91 %
Total	146	100 %

Mesures selon les situations de maltraitance

145 mesures d'amélioration à portée individuelle ont été mises en place pour faire cesser la maltraitance et éviter la récurrence des situations, notamment l'augmentation de la surveillance pour les usagers impliqués dans des situations d'agression entre usagers et la tenue d'enquêtes et mesures disciplinaires envers les employés concernés.

1.5 Bilan des dossiers d'assistance

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

1.6 Bilan des demandes de consultation

Une demande de consultation a été adressée à la commissaire.

1.7 Implications locales de la commissaire

Au cours de l'exercice 2024-2025, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement. Deux (2) rencontres du comité de vigilance et de la qualité ont eu lieu.

Rapport d'activités 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

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