Santé Québec

Santé Québec Capitale-Nationale – Universitaire
Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

2025-2026

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

Rapport annuel – Centre d'hébergement St-Jean-Eudes *Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services*

1.1. Bilan des dossiers de plainte

Nombre de dossiers de plainte en comparaison à l'année 2024-2025

Plaintes	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2025-2026	0	6	6	0
2024-2025	0	4	4	0

Motifs de plainte

Motifs	Interventions	
	Nombre	**%**
Accessibilité	1	7,7 %
Aspect financier	1	7,7 %
Droits particuliers	1	7,7 %
Maltraitance		
Organisation du milieu et de ressources matérielles	4	30,8 %
Relations interpersonnelles	2	15,3 %
Soins et services dispensés	4	30,8 %
Total	**13**	**100 %**

1.2. Bilan des dossiers transmis au Protecteur du citoyen

1 dossier a été transmis au Protecteur du citoyen.

1.3. Bilan des dossiers d'intervention

Nombre de dossiers d'intervention en comparaison à l'année 2024-2025

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2025-2026	0	139	139	0
2024-2025	0	145	145	0

Motifs d'intervention

Motifs	Interventions	
	Nombre	**%**
Accessibilité		
Aspect financier		
Droits particuliers		
Maltraitance	139	97,2 %
Organisation du milieu et de ressources matérielles	2	1,4 %
Relations interpersonnelles	2	1,4 %
Soins et services dispensés		
Total	**143**	**100 %**

1.4. Mesures et orientations

Les mesures mises en place sont principalement des d'ajustements professionnels visant à prévenir les situations de maltraitance et à assurer un milieu de vie sécuritaire. Celles-ci se traduisent notamment par une surveillance accrue et adaptée aux périodes d'agitation, la mise en place de mesures de distanciation et d'organisation du milieu afin d'éviter les contacts à risque, ainsi que des interventions ciblées pour mieux identifier et prévenir les comportements agressifs. Des actions spécifiques ont également été déployées en matière de gestion financière, de sensibilisation et d'encadrement des intervenants, incluant des rappels de pratiques, des rencontres et des suivis encadrés, contribuant ainsi à renforcer la prévention et la qualité des soins et services.

Bilan des dossiers avec motifs « maltraitance »

Nombre de dossiers ayant un motif lié à la maltraitance

Type de dossier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Plaintes				
2025-2026	0	0	0	0
2024-2025	0	0	0	0
Interventions				
Sur constat				
2025-2026	0	0	0	0
2024-2025	0	0	0	0
Sur signalement				
2025-2026	0	138	138	0
2024-2025	0	145	145	0

Niveau de traitement des motifs de maltraitance

Dossiers			Traitement non complété			Traitement complété		
Dossiers	**Abandonnées**	**Cessées**	**Refusées**	**Rejetées sur examen sommaire**	**Sous-total**	**Avec mesure**	**Sans mesure**	**Sous-total**
Plaintes	0	1	0	0	**1**	10	3	**13**
Interventions	1	0	0	0	**1**	142	1	**143**
Total	**1**	**1**	**0**	**0**	**1**	**152**	**4**	**156**

Nombre de motifs par type de maltraitance

Type de maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	
	Nbre de motifs	%	Nbre de motifs	%	Total de motifs	%
Discrimination et âgisme						
Maltraitance matérielle			3	2	**3**	2
Maltraitance organisationnelle (soins et services)						
Maltraitance physique			128	92	**128**	92
Maltraitance psychologique			5	4	**5**	4
Maltraitance sexuelle			2	1	**2**	1
Violation des droits			1	1	**1**	1
Total	**0**	**0 %**	**139**	**100 %**	**139**	**100 %**

Nombre de motifs par auteur de maltraitance

Auteur de la maltraitance	Plaintes		Interventions		Total	
	Nbre de motifs	%	Nbre de motifs	%	Nbre de motifs	%
Par un dispensateur de services			7	5 %	7	5 %
Par un proche ou un tiers			3	2 %	3	2 %
Par un usager			129	93 %	129	93 %
Total	**0**	**0 %**	**139**	**100 %**	**139**	**100 %**

1.5. Bilan des dossiers d'assistance

1 demande d'assistance a été adressée à la commissaire.

1.6. Bilan des demandes de consultation

1 demande de consultation a été adressée à la commissaire.

1.7. Implication locale de la commissaire

Au cours de l'exercice 2025-2026, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation à une rencontre du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Au cours de la période visée, aucun dossier de plainte n'a été adressé au médecin examinateur.

Rapport d'activités du comité de révision

Au cours de la période visée, aucun dossier de plainte n'a été adressé au comité de révision.