

RAPPORT ANNUEL 2013-2014

Du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services sur
l'application de la procédure d'examen des plaintes et
l'amélioration de la qualité des services

CÔTÉ
JARDINS
Permis CHSLD
880, ave. Painchaud
Québec
T.418.688.1221
www.cotejardins.ca

LES JARDINS
DU HAUT SAINT-LAURENT
Permis CHSLD
4770, rue St-Félix
Saint-Augustin-de-Desmaures
T.418.872.4936
www.jardins-hsl.com

Adopté par la directrice générale le
mercredi 12 novembre 2014

Édition produite par l'Agence de santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale

Rédaction

Madame Linda Larouche

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Secrétariat

Andrée Dionne

Technicienne en administration

Ce document peut être reproduit tant que la source est mentionnée. Ce document est accessible aux deux sites Web des CHSLD, soit au : www.cotejardins.ca ou au www.jardins-hsl.com sous la rubrique : Services à nos résidents – Commissaire aux plaintes – Rapport annuel 2013-2014.

Le genre masculin utilisé dans ce document n'a que seul but d'alléger le texte; il désigne aussi bien les femmes que les hommes.

TABLE DES MATIÈRES

	<i>Page</i>
1. Mot du commissaire	1
2. Les fonctions légales du commissaire	6
2.1 Les droits des usagers	7
2.2 La procédure d'examen des plaintes.....	8
3. La mission d'un centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD)	9
3.1 Le portrait du CHSLD Côté-Jardin inc. et Les Jardins du Haut Saint-Laurent.....	10
4. Les faits saillants.....	13
5. Présentation des activités réalisées pour l'exercice 2013-2014 au CHSLD Côté-Jardin	
5.1 Les assistances	17
5.2 Les interventions.....	17
5.3 Les plaintes.....	19
5.4 Les plaintes médicales.....	21
5.5 Les dossiers du Protecteur du citoyen.....	21
6. Présentation des activités réalisées pour l'exercice 2013-2014 aux Jardins du Haut Saint-Laurent	
6.1 Les assistances	25
6.2 Les interventions.....	25
6.3 Les plaintes.....	26
6.4 Les plaintes médicales.....	28
6.5 Les dossiers du Protecteur du citoyen	28
7. Sommaire des activités des CHSLD	
7.1 Les signalements	31
7.2 Bilan des activités	31
8. Le taux de satisfaction de la clientèle	35
9. Plan d'action 2014-2015 du commissaire	35
10. Mot de la fin	36

ANNEXES

	<i>Page</i>
Annexe I : Définitions des activités du commissaire.....	40
Annexe II : Activités du commissaire.....	41
Références	42

1. MOT DU COMMISSAIRE

J'ai le plaisir de soumettre à la directrice générale du Centre d'hébergement de soins de longue durée Côté-Jardin inc. et des Jardins du Haut St-Laurent le Rapport annuel du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour l'année 2013-2014.

Il faut d'abord souligner que cette année fut spéciale puisque le commissaire en place prenait sa retraite à la fin août 2013. On peut donc justifier que l'année en fut une de transition pour la Direction et moi-même, la commissaire remplaçante. Découvrir la vie dans deux centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) fut un défi nouveau et fort riche humainement. Et c'est avec beaucoup de satisfaction et d'appréciation que je tiens à souligner l'excellente collaboration du personnel de ces deux établissements, notamment pour leur patience quant à ma nouvelle expérience en tant que commissaire et surtout par la démonstration de leur passion pour les résidents.

Je tiens à remercier mon collègue, monsieur Denys Bernier, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services à l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale pour son appui et aux deux femmes qui sont présentes tous les jours pour m'assister dans mon travail, madame Diane Brassard et madame Andrée Dionne.

Bonne lecture!

2. LES FONCTIONS LÉGALES DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Les fonctions légales du commissaire aux plaintes et à la qualité des services se retrouvent inscrites dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, chapitre S-4.2) ou LSSSS à l'article 33.

Le commissaire applique la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des usagers; au besoin, il recommande toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes pour l'établissement, y compris la révision de la procédure.

Il assure la promotion de l'indépendance de son rôle dans l'établissement, diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique visé à l'article 233 et assure la promotion du régime d'examen des plaintes.

Il prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte; il l'informe de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire de la région, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Capitale-Nationale (CAAP); il fournit tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes.

À la réception d'une plainte d'un usager, il l'examine avec diligence.

En cours d'examen, ou à la fin de celui-ci, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, il en saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement.

Au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte, il informe l'utilisateur des conclusions de son enquête, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations. Il indique les modalités du recours que l'utilisateur peut exercer auprès du Protecteur des citoyens.

Le commissaire intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés.

Il donne son avis sur toute question de sa compétence.

Il dresse, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Il prépare et présente au conseil d'administration pour approbation, le rapport visé à l'article 76.10 de la LSSSS auquel il intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que le rapport du médecin examinateur visé à l'article 50.

L'article 33 de la LSSSS note également que le commissaire doit dresser annuellement un bilan de ses activités et des mesures qu'il recommande pour améliorer la qualité des services et la

satisfaction des usagers. Il veille notamment au respect de leurs droits. Ce rapport est déposé au conseil d'administration d'un établissement et ici, à la direction générale des deux centres d'hébergement.

Le Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin inc. et Les Jardins du Haut Saint-Laurent sont tenus de déposer un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services à l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. S'il y a lieu, sont joints au rapport celui du médecin examinateur et celui du comité de révision.

DESCRIPTION DES PLAINTES

Le rapport annuel décrit les motifs des plaintes reçues et indique notamment pour chaque type de plaintes :

1. Le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport.
2. Les délais d'examen des plaintes.
3. Les suites qui ont été données après leur examen.
4. Le nombre de plaintes et les motifs de plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

2.1 LES DROITS DES USAGERS

Selon les articles 4 à 28 de la LSSSS, les droits reconnus pour tous les usagers requérant des services de santé et des services sociaux sont les suivants :

- Être informé sur les services existants et la façon de les obtenir.
- Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire.
- Choisir le professionnel ou l'établissement pour les services offerts.
- Recevoir des soins en cas d'urgence.
- Être informé sur l'état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à recevoir des soins.
- Être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.
- Être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de la dignité humaine, de l'autonomie, des besoins et de la sécurité au cours de toute intervention.
- Accepter ou refuser les soins de façon libre et éclairée.
- Avoir accès au dossier personnel, qui est confidentiel, selon certaines modalités.
- Participer aux décisions affectant l'état de santé ou le bien-être.
- Être accompagné ou assisté d'une personne de son choix en vue d'obtenir des informations sur les soins et les services.

- Porter plainte sans risque de représailles, être informé de la procédure d'examen des plaintes et être accompagné ou assisté à toutes les étapes de vos démarches, si nécessaire (art. 34,44, 53 et 73).
- Être représenté pour tous les droits qui sont reconnus en cas d'inaptitude temporaire ou permanente.
- Recevoir des services en langue anglaise, pour les services de santé et des services sociaux, selon le programme d'accès gouvernemental.

2.2 LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

La LSSSS permet aux usagers ou à leurs représentants de porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services d'un établissement, s'ils sont insatisfaits des services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir, reçoivent ou requièrent de l'établissement.

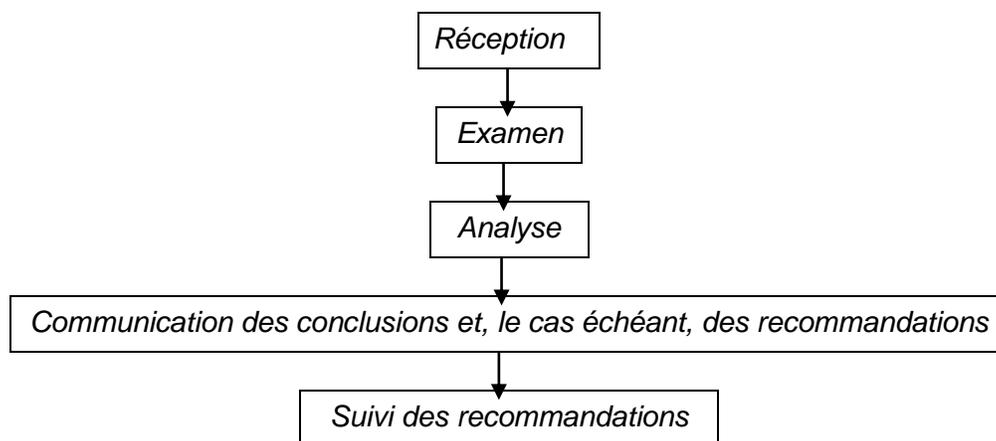
S'il s'agit d'une plainte médicale, c'est le médecin examinateur qui traite la plainte et qui en assure le suivi. Dans une telle situation, le plaignant doit loger sa plainte médicale au commissaire local qui lui, verra à l'acheminer au médecin examinateur.

Au terme du traitement de la plainte, si l'utilisateur est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le commissaire local, il peut s'adresser à la deuxième instance, soit au Protecteur du citoyen.

Dans le cas d'un désaccord avec les conclusions du médecin examinateur, le plaignant peut adresser par écrit ou verbalement au commissaire local, une demande de révision de sa plainte auprès du comité de révision de l'instance locale. Comme il n'y a pas de comité de révision au CHSLD Côté-Jardin inc. et aux Jardins du Haut Saint-Laurent, la demande de révision sera acheminée par le commissaire local, au Collège des médecins.

Le délai prévu par la LSSSS pour transmettre les conclusions du traitement de la plainte a été fixé à 45 jours. Toutefois, certaines circonstances peuvent entraîner des délais supplémentaires pour conclure l'examen du dossier. Le plaignant peut alors accepter ou refuser de prolonger le délai. Mais dans tous les cas, le retard ouvre la voie à un recours au Protecteur du citoyen.

Processus de traitement d'une plainte par le commissaire local



1. Procédure générale

- ✓ 1^{er} recours : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- ✓ 2^e recours : Protecteur du citoyen.

2. Actes médicaux

- ✓ 1^{er} recours : Médecin examinateur
- ✓ 2^e recours : Comité de révision ou à défaut d'accès à un comité de révision, il y a appel au Collège des médecins.

Les articles 42 et 44 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* spécifient que toute plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien doit être transmise au médecin examinateur.

3. Plainte soumise en deuxième instance

Les dispositions du régime d'examen des plaintes permettent aux citoyens de déposer une plainte en deuxième instance au Protecteur du citoyen :

- ✓ lorsqu'ils sont en désaccord avec les conclusions ou les recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services auquel ils ont soumis leurs plaintes en première instance;
- ✓ lorsque le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné n'a pas transmis ses conclusions dans le délai de 45 jours alloué pour le traitement d'une plainte.

Dans le cas d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, si la conclusion du médecin examinateur n'est pas satisfaisante, la personne plaignante dispose de 60 jours pour soumettre sa plainte au comité de révision. Le comité de révision doit rendre une décision motivée et finale dans un délai de 60 jours (article 52).

Dans la situation présente, les mêmes règles s'appliquent, mais c'est le Collège des médecins qui sera substitué au comité de révision.

3. LA MISSION D'UN CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE – CHSLD

Un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) est un milieu de vie, un milieu de soins et parfois, un milieu de fin de vie. Selon l'article 83 de *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, la mission d'un CHSLD consiste à offrir de façon temporaire ou permanente des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques, médicaux et de réadaptation. Ces services s'adressent aux adultes en perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, principalement les personnes âgées qui ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel malgré le soutien de leur entourage. Il est conçu pour sécuriser et soigner des adultes en perte considérable d'autonomie. En situation d'urgence, il peut offrir certains soins dans le milieu et assurer rapidement le transport du résident vers le centre hospitalier le plus proche.

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, sur référence, les personnes qui requièrent de tels services et veille à ce que leurs besoins soient évalués périodiquement et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations. Il existe trois catégories de CHSLD soit public, privé conventionné et privé non conventionné.

Les résidences Côté-Jardin inc. et les Jardins du Haut St-Laurent sont des CHSLD de type privé non conventionné à but lucratif. Ce sont des résidences indépendantes qui possèdent un permis d'exploitation du ministère de la Santé et des Services sociaux, mais qui ne reçoivent pas de subvention. C'est avec l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale que ces dernières ont signé une entente de services pour l'achat de places.

Dans la région de la Capitale-Nationale, il existe seulement 4 autres CHSLD privés non conventionnés regroupant ensemble environ 230 lits.

3.1 LE PORTRAIT DES ÉTABLISSEMENTS CÔTÉ-JARDIN INC. ET LES JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT

Construit en 2006 et agrandi jusqu'en 2010, le **CHSLD Côté-Jardin inc.** est un établissement privé non conventionné qui dispose de 281 lits sur 5 étages, répartis en 256 lits publics transitoires et 25 lits privés permanents. L'établissement compte 269 chambres, dont 257 simples et 12 doubles. Il y a 9 unités de soins dont une en soins prothétiques comportant 29 lits.

Les résidents qui s'y trouvent sont pour la majorité en transition, c'est-à-dire qu'ils quitteront pour une résidence permanente par la suite. Le temps d'attente avant d'obtenir une place en transition lors de la décision de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale est de 60 jours.

Les âges des résidents actuels varient entre 24 et 103 ans. La moyenne d'âge est de 82 ans et 65 % des résidents sont des femmes. Au 31 mars 2014, 386 employés y travaillent.

Il existe une entente de service¹ entre le CHSLD et l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. Cette entente permettra aux personnes en perte d'autonomie provenant du réseau public d'avoir accès à 91 % des lits au CHSLD Côté-Jardin inc., soit 256 lits publics transitoires.

Le tableau ci-dessous démontre les mouvements d'admissions et des départs définitifs des usagers. Notons que les départs incluent aussi les décès des résidents.

¹ Ententes de service entre les CHSLD Côté-Jardin inc. et les Jardins du Haut St-Laurent (1992) inc. et l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, 2011.

Statistiques départs/admission
Du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014
CHSLD Côté-Jardin inc.

MOIS	DÉPARTS DÉFINITIFS		ADMISSIONS	
	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013
Avril	28	23	27	27
Mai	19	22	20	23
Juin	22	18	20	18
Juillet	30	18	29	18
Août	24	22	26	22
Septembre	14	18	13	18
Octobre	25	22	24	22
Novembre	30	19	28	18
Décembre	29	25	30	26
Janvier	38	38	37	38
Février	30	15	31	16
Mars	23	26	20	26
TOTAL	312	266	305	272
	+ 46		+33	

Nous remarquons en 2013-2014 une hausse d'admissions de 33 personnes par rapport à 2012-2013, soit une augmentation de 12 % et une hausse de 46 départs définitifs pour cette même période, soit une augmentation de 17 % face à l'année dernière.

Le mois où l'on observe le plus de mouvement pour les admissions est celui de janvier (37). On dénote le même phénomène pour l'année précédente (38). Le mois le plus calme est septembre (13) et l'an dernier c'était février(16).

En ce qui concerne les départs pour les années observées, le mois de janvier est plus actif, soit 38 départs pour les deux années. Pour 2013-2014 le mois le plus stable est septembre (14) et pour l'année précédente on note plutôt le mois de février avec 15 départs.

Le **CHSLD Jardins du Haut Saint-Laurent** a été construit en 1988. Hormis ses 50 appartements, il dispose de 207 lits sur 3 étages, répartis en 124 lits publics permanents, 19 lits publics transitoires et 64 lits privés permanents. L'établissement compte 189 chambres, dont 171 simples et 18 doubles. Il y a 8 unités de soins dont trois en soins prothétiques comportant au total de 38 lits².

Au 31 mars 2014, 287 employés y travaillent. Il existe aussi une entente de service avec l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale depuis le 1^{er} avril 2011 valide jusqu'au 31 mars 2021 pour ses 132 lits, soit 104 lits en chambre privée et 28 lits en chambre semi-privée, ce qui comprend 64 % de sa capacité d'hébergement.

² Rapport annuel de gestion des Jardins du Haut Saint-Laurent et du CHSLD Côté-Jardin inc.2013-2014.

Aux Jardins du Haut Saint-Laurent, les âges varient entre 36 et 102 ans et la moyenne d'âge est de 84 ans. Les femmes occupent majoritairement les lieux soit 66 % (158 femmes et 80 hommes).

Voici le tableau des mouvements d'admissions et de départs définitifs des usagers. On note une baisse des admissions en 2013-2014, soit 47 % de moins par rapport à 2012-2013 et une diminution de 36 % pour les départs définitifs. Pour les mouvements totaux (admissions et départs), on dénote une baisse de 42 % par rapport à 2012-2013. Pour cette même année, le mois le plus achalandé fut janvier (18) et février (12) pour 2014. Le mois le plus actif pour les départs en 2012-2013 était décembre (18) et janvier et mars pour cette année (11).

**Statistiques départs/admission
du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014
CHSLD Jardins du Haut St-Laurent**

MOIS	ADMISSIONS		DÉPARTS DÉFINITIFS	
	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013
Avril	11	11	8	14
Mai	8	10	6	8
Juin	4	9	3	7
Juillet	4	9	6	10
Août	3	6	3	5
Septembre	8	9	9	10
Octobre	4	5	8	3
Novembre	8	7	5	9
Décembre	9	16	9	18
Janvier	1	18	11	14
Février	12	5	4	6
Mars	4	7	11	9
TOTAL	76	112	83	113
		- 36		-30

CHSLD Côté-Jardin inc. et Jardins du Haut St-Laurent

Dans l'ensemble, nous remarquons une hausse de 79 admissions et départs pour le CHSLD Côté-Jardin inc. comparativement à 2012-2013 et une baisse de 66 admissions et départs pour les Jardins du Haut Saint-Laurent.

En fonction du type d'hébergement choisi par le résident, le tableau ci-dessous indique la moyenne du temps de séjour.

DURÉE DE SÉJOUR PAR ÉTABLISSEMENT /AN ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014		
	CÔTÉ-JARDIN INC.	JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT
Public transitoire	0,9	1,6
Privé	2,4	2,8
Public permanent		3,0
Privé appartements		4,1

On note donc que le CHSLD Jardins du Haut Saint-Laurent, de par ses critères, propose une plus grande stabilité de sa clientèle, soit une moyenne de 2,9 ans.

4. les faits saillants

Cette présente année fiscale en fut une assez exigeante pour le personnel. En effet, les établissements devaient répondre aux exigences du Programme d'agrément Qmentum afin de renouveler leur certification. Toutes les activités des établissements furent évaluées. Et c'est avec une grande fierté que les CHSLD Jardins du Haut Saint-Laurent et Côté-Jardin inc. ont reçu leur renouvellement d'agrément avec «mention d'honneur» en novembre dernier. La certification aura une durée de quatre ans. La mention porte sur l'offre de soins de santé sécuritaire et de grande qualité pour ses résidents.

Le CHSLD Côté-Jardin inc. a aussi reçu les professionnels du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) les 28, 29 et 30 mai 2013. L'évaluation ministérielle aide les établissements à cibler les éléments sur lesquels ils doivent apporter des correctifs afin d'améliorer la qualité du milieu de vie pour les résidents. Sur les neuf recommandations émises, 2 ont été réalisées pour la présente année administrative et les 7 autres sont en cours de réalisation.

**RAPPORT ANNUEL
2013-2014**

**SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET
L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES**

CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE CÔTÉ-JARDIN INC.

5. PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS RÉALISÉES POUR L'EXERCICE 2013-2014 AU CHSLD CÔTÉ-JARDIN INC.

5.1 LES ASSISTANCES

TOTAL DE DOSSIERS « ASSISTANCE » TRAITÉS ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014			
ÉTABLISSEMENT	NB EN 2013-2014	NB EN 2012-2013	NB EN 2011-2012
CHSLD Côté-Jardin inc.	27	3	16
TOTAL	27	3	16

Notons que 3 autres demandes d'assistance (pour un total de 30) ciblaient d'autres établissements du réseau. Les personnes ont été dirigées vers d'autres ressources d'aide. Le nombre d'assistances est beaucoup plus significatif que les autres années.

5.2 LES INTERVENTIONS

TOTAL DE DOSSIERS « INTERVENTION » TRAITÉS ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014					
ÉTABLISSEMENT	NB TOTAL DE DOSSIERS EN 2013-2014	% DE DOSSIERS AVEC RECOMMANDATION	NB TOTAL DE DOSSIERS TRAITÉS 2012-2013	% DE DOSSIERS AVEC RECOMMANDATION	NB TOTAL DE DOSSIERS TRAITÉS 2011-2012
CHSLD Côté-Jardin inc.	11	73	9	56	17
TOTAL	11	73	9	56	17

On remarque que près du trois quarts de ces activités avaient fait l'objet de recommandations.

**TOTAL D'OBJETS D'INTERVENTION TRAITÉS PAR CATÉGORIE
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

CATÉGORIE D'OBJET	NB TOTAL EN 2013-2014
Accessibilité/continuité	1
Soins et services dispensés	2
Relations interpersonnelles	7
Organisation et ressources matérielles	3
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
TOTAL	13

Il est à noter qu'un dossier peut comporter plus d'un objet.

**TOTAL DE RECOMMANDATIONS FORMULÉES POUR LES INTERVENTIONS
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

CATÉGORIE D'OBJET	NB TOTAL EN 2013-2014	%
Accessibilité/continuité	1	13
Soins et services dispensés	2	25
Relations interpersonnelles	3	37
Organisation et ressources matérielles	2	25
Aspect financier	0	0
Droits particuliers	0	0
TOTAL	8	100

**ÉTAT DES DOSSIERS « INTERVENTION » DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

AUTEUR	NOMBRE	%
Représentant	7	64
Tiers	1	9
Usager	3	27
TOTAL	11	100

5.3 LES PLAINTES

TOTAL DE PLAINTES TRAITÉES ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014				
ÉTABLISSEMENT	NB DE PLAINTES EN COURS DE TRAITEMENT AU 31-03-2014	NOMBRE DE PLAINTES CONCLUES		
		AU 31-03-2014	EN 2012-2013	EN 2011-2012
CHSLD Côté-Jardin	0	7	2	12
TOTAL :	0	7	2	12

MODE DE DÉPÔT DES PLAINTES POUR L'ANNÉE 2013-2014 (CHSLD CÔTÉ-JARDIN)						
MODE	NOMBRE EN 2013-2014	%	NOMBRE EN 2012- 2013	%	NOMBRE EN 2011-2012	%
Par écrit	7	100	2	100	9	64
Verbalement	0	0	0	0	5	36
TOTAL	7	100	2	100	14	100

AUTEURS DES PLAINTES CONCLUES POUR L'ANNÉE 2013-2014 (CHSLD CÔTÉ-JARDIN)						
AUTEUR	NB DE PLAINTES EN 2013-2014	%	NB DE PLAINTES EN 2012-2013	%	NB DE PLAINTES EN 2011-2012	%
Résident	2	29	0	0	2	14
Famille	0	0	0	0	10	72
Représentant légal ou un tiers	5	71	2	100	2	14
TOTAL	7	100	2	100	14	100

**DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONCLUES
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

DÉLAI DE TRAITEMENT	NB DE PLAINTES CONCLUES EN 2013-2014	NB DE PLAINTES CONCLUES EN 2012-2013	NB DE PLAINTES CONCLUES EN 2011-2012
1 à 7 jours	1	0	0
8 à 30 jours	5	2	14
31 à 45 jours	0	0	0
46 jours et plus	1	0	0
TOTAL	7	2	14

Concernant la plainte qui a été traitée au-delà de 45 jours, le plaignant avait accepté la prolongation de traitement.

**TOTAL D'OBJETS DE PLAINTES TRAITÉS PAR CATÉGORIE, EXCLUANT LES INTERVENTIONS
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

CATÉGORIE D'OBJET	NB TOTAL EN 2013-2014	NB TOTAL EN 2012-2013	NB TOTAL EN 2011-2012
Accessibilité/continuité	3	0	3
Soins et services dispensés	7	5	21
Relations interpersonnelles	3	1	13
Organisation et ressources matérielles	5	0	15
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	1	0	0
TOTAL	19	6	52

Nous observons encore cette année que les plaintes concernent principalement les soins et services et que les catégories « finance et droits » ne sont pas des objets où l'on retrouve beaucoup d'insatisfaction de la part des usagers.

**TOTAL DE RECOMMANDATIONS FORMULÉES
PAR CATÉGORIE D'OBJET DE PLAINTES
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

CATÉGORIE D'OBJET	NB TOTAL EN 2013-2014	%	NB TOTAL EN 2012-2013	%	NB TOTAL EN 2011-2012	%
Accessibilité/continuité	3	17	0	0	2	7
Soins et services dispensés	7	39	5	56	21	48
Relations interpersonnelles	2	11	1	11	7	16
Organisation et ressources matérielles	5	28	0	0	13	29
Aspect financier	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	1	5	3	33	0	0
TOTAL	18	100	9	100	43	100

La majorité des recommandations portaient sur les soins et services suivi de l'organisation et des ressources matérielles.

5.4 LES PLAINTES MÉDICALES

Aucune plainte médicale n'a été rapportée cette année.

5.5 LES DOSSIERS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Aucun dossier n'a fait l'objet d'une plainte au Protecteur du citoyen cette année.

**TOTAL DE PLAINTES TRANSMISES AU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

	NOMBRE EN 2013-2014	NOMBRE EN 2012-2013	NOMBRE EN 2011-2012
CHSLD Côté-Jardin	0	0	1
TOTAL :	0	0	1

**RAPPORT ANNUEL
2013-2014**

**SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET
L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES**

LES JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT

6. PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS RÉALISÉES POUR L'EXERCICE 2013-2014 AUX JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT

6.1 LES ASSISTANCES

TOTAL DE DOSSIERS « ASSISTANCE » TRAITÉS DU 1 ^{ER} AVRIL 2013 AU 31 MARS 2014			
	NB EN 2013-2014	NB EN 2012-2013	NB EN 2011-2012
	3	4	1
TOTAL	3	4	1

Comme pour les autres années, peu de demandes d'assistance sont formulées au commissaire pour cet établissement.

6.2 LES INTERVENTIONS

TOTAL DE DOSSIERS « INTERVENTION » TRAITÉS ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014					
	NB TOTAL DE DOSSIERS EN 2013-2014	% DE DOSSIERS AVEC RECOMMANDATION	NB TOTAL DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2012-2013	% DE DOSSIERS AVEC RECOMMANDATION	NB TOTAL DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2011-2012
	3	100	4	100	0
TOTAL	3	100	4	100	0

TOTAL DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES PAR CATÉGORIE D'OBJET D'INTERVENTION ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014		
CATÉGORIE D'OBJET	NB TOTAL EN 2013-2014	%
Accessibilité/continuité	1	10
Soins et services dispensés	2	20
Relations interpersonnelles	3	30
Organisation et ressources matérielles	3	30
Aspect financier	1	10
Droits particuliers	0	0
TOTAL	10	100

**TOTAL D'OBJETS DES INTERVENTIONS TRAITÉES PAR CATÉGORIE
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

CATÉGORIE D'OBJET	NB TOTAL EN 2013-2014	%
Accessibilité/continuité	1	7
Soins et services dispensés	2	12
Relations interpersonnelles	7	44
Organisation et ressources matérielles	4	25
Aspect financier	2	12
Droits particuliers	0	0
TOTAL	16	100

On note ici que les relations interpersonnelles ont fait l'objet des principales insatisfactions des plaignants.

6.3 LES PLAINTES

**TOTAL DE PLAINTES TRAITÉES
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

	PLAINTES EN COURS DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2014	PLAINTES CONCLUES AU 31 MARS 2014	NB DE PLAINTES CONCLUES EN 2012-2013	NB DE PLAINTES CONCLUES EN 2011-2012
	0	2	2	1
TOTAL	0	2	2	1

**MODE DE DÉPÔT DES PLAINTES
POUR L'ANNÉE 2013-2014**

MODE	NOMBRE EN 2013-2014	%	NOMBRE EN 2012-2013	%	NOMBRE EN 2011-2012	%
Par écrit	2	100	1	50	1	100
Verbalement	0	0	1	50	0	0
TOTAL	2	100	2	100	1	100

**AUTEURS DES PLAINTES CONCLUES
POUR L'ANNÉE 2013-2014**

AUTEUR	NOMBRE EN 2013-2014	%	NOMBRE EN 2012-2013	%	NOMBRE EN 2011-2012	%
Résident	0	0	0	0	0	0
Famille	0	0	0	0	1	100
Représentant légal ou un tiers	2	100	2	100	0	0
TOTAL	2	100	2	100	1	100

**DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONCLUES
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

DÉLAI DE TRAITEMENT	NB DE PLAINTES CONCLUES EN 2013-2014	NB DE PLAINTES CONCLUES EN 2012-2013	NB DE PLAINTES CONCLUES EN 2011-2012
1 à 7 jours	0	0	0
8 à 30 jours	1	2	1
31 à 45 jours	1	0	0
TOTAL	2	2	1

**TOTAL D'OBJETS DE PLAINTES TRAITÉS PAR CATÉGORIE, EXCLUANT LES INTERVENTIONS
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

CATÉGORIE D'OBJET	NB TOTAL EN 2013-2014	NB TOTAL EN 2012-2013	NB TOTAL EN 2011-2012
Accessibilité/continuité	0	0	0
Soins et services dispensés	2	6	1
Relations interpersonnelles	1	2	0
Organisation et ressources matérielles	2	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	1	0	0
TOTAL	6	8	1

**TOTAL DE RECOMMANDATIONS FORMULÉES
PAR CATÉGORIE D'OBJET DE PLAINTES
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

CATÉGORIE D'OBJETS	NB EN 2013-2014	%	NB EN 2012-2013	%	NB EN 2011-2012	%
Accessibilité et continuité	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	2	40	5	63	3	100
Relations interpersonnelles	1	20	3	37	0	0
Organisation et ressources matérielles	1	20	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	1	20	0	0	0	0
TOTAL	5	100	8	100	3	100

6.4 LES PLAINTES MÉDICALES

Aucune plainte médicale n'a été rapportée cette année.

6.5 LES DOSSIERS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Aucun dossier n'a fait l'objet d'une plainte au Protecteur du citoyen cette année.

**TOTAL DE PLAINTES TRANSMISES AU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

	NB EN 2013-2014	NB EN 2012-2013	NB EN 2011-2012
Plainte transmise au bureau du Protecteur du citoyen	0	0	0
TOTAL	0	0	0

**RAPPORT ANNUEL GLOBAL
2013-2014**

**SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET
L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES**

CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE CÔTÉ-JARDIN INC.

LES JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT

7. SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DES CHSLD

7.1 LES SIGNALEMENTS

Nous avons reçu 4 signalements au CHSLD Côté-Jardin, mais il n'y a pas eu de suite, soit parce que les personnes qui signalaient se sont rétractées (pour deux situations), soit les éléments rapportés n'étaient pas vérifiables pour les deux autres. Aucun signalement n'a été rapporté aux Jardins du Haut Saint-Laurent pour l'année 2013-2014.

7.2 BILAN DES ACTIVITÉS

Voici le bilan de toutes les activités pour les deux CHSLD. Aucune plainte ne fut rejetée ou abandonnée en cours d'année pour les deux établissements.

TOTAL DE DOSSIERS « ASSISTANCE » TRAITÉS ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014			
	NB DE DOSSIERS EN 2013-2014	NB DE DOSSIERS EN 2012-2013	NB DE DOSSIERS EN 2011-2012
	33	7	19
TOTAL	33	7	19

Notons que 3 autres demandes d'assistance (pour un total de 30) ciblaient d'autres établissements du réseau. Les personnes ont été dirigées vers d'autres ressources d'aide. Le nombre d'assistances est beaucoup plus significatif que les autres années.

TOTAL DE DOSSIERS « INTERVENTION » TRAITÉS ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014				
	NB TOTAL DE DOSSIERS EN 2013-2014	NB TOTAL DE DOSSIERS TRAITÉS 2012-2013	% DE DOSSIERS AVEC RECOMMANDATION	NB TOTAL DE DOSSIERS TRAITÉS 2011-2012
	14	13	69	24
TOTAL	14	13	69	24

TOTAL DE PLAINTES TRAITÉES ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014				
	PLAINTES EN COURS DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2014	PLAINTES CONCLUES AU 31 MARS 2014	NB DE PLAINTES CONCLUES	
			EN 2012-2013	EN 2011-2012
	0	9	4	15
TOTAL	0	9	4	15

On remarque une hausse des plaintes de l'ordre de 125 % par rapport à 2012-2013, mais une baisse de 66 % par rapport à 2011-2012. Pour ces trois années, le nombre de plaintes reçues en moyenne est de 9.

TOTAL D'OBJETS DES INTERVENTIONS TRAITÉES PAR CATÉGORIE ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014		
CATÉGORIE D'OBJET	NB TOTAL EN 2013-2014	%
Accessibilité/continuité	2	7
Soins et services dispensés	4	14
Relations interpersonnelles	14	48
Organisation et ressources matérielles	7	24
Aspect financier	2	7
Droits particuliers	0	0
TOTAL	29	100

TOTAL DE RECOMMANDATIONS FORMULÉES POUR LES INTERVENTIONS ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014		
CATÉGORIE D'OBJET	NB TOTAL EN 2013-2014	%
Accessibilité/continuité	2	11
Soins et services dispensés	4	22
Relations interpersonnelles	6	33
Organisation et ressources matérielles	5	28
Aspect financier	1	6
Droits particuliers	0	0
TOTAL	18	100

MODE DE DÉPÔT DES PLAINTES POUR L'ANNÉE 2013-2014						
MODE	NOMBRE EN 2013-2014	%	NOMBRE EN 2012-2013	%	NOMBRE EN 2011-2012	%
Par écrit	9	100	3	75	10	67
Verbalement	0	0	1	25	5	33
TOTAL	9	100	4	100	15	100

**AUTEURS DES PLAINTES CONCLUES
POUR L'ANNÉE 2013-2014**

AUTEUR	NB DE PLAINTES EN 2013-2014	%	NB DE PLAINTES EN 2012-2013	%	NB DE PLAINTES EN 2011-2012	%
Résident	2	22	0	0	2	13
Famille	0	0	0	0	11	74
Représentant légal ou un tiers	7	78	4	100	2	13
TOTAL	9		4	100	15	100

**DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONCLUES
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

DÉLAI DE TRAITEMENT	NB DE PLAINTES CONCLUES EN 2013-2014	NB DE PLAINTES CONCLUES EN 2012-2013	NB DE PLAINTES CONCLUES EN 2011-2012
1 à 7 jours	1	0	0
8 à 30 jours	6	4	15
31 à 45 jours	1	0	0
46 jours et plus	1	0	0
TOTAL	9	4	15

**TOTAL D'OBJETS DES PLAINTES TRAITÉES PAR CATÉGORIE, EXCLUANT LES INTERVENTIONS
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

CATÉGORIE D'OBJET	NB TOTAL EN 2013-2014	NB TOTAL EN 2012-2013	NB TOTAL EN 2011-2012
Accessibilité/continuité	3	0	3
Soins et services dispensés	9	11	22
Relations interpersonnelles	4	3	13
Organisation et ressources matérielles	7	0	15
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	2	1	0
TOTAL	25	15	53

**TOTAL DE RECOMMANDATIONS FORMULÉES
PAR CATÉGORIE D'OBJET DE PLAINTES
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

CATÉGORIE D'OBJET	NB EN 2013-2014	%	NB EN 2012-2013	%	NB EN 2011-2012	%
Accessibilité et continuité	3	12	0	0	2	5
Soins et services dispensés	9	36	10	67	24	52
Relations interpersonnelles	3	12	2	13	7	15
Organisation et ressources matérielles	6	24	0	0	13	28
Aspect financier	2	8	0	0	0	0
Droits particuliers	2	8	3	20	0	0
TOTAL	25	100	15	100	46	100

**TOTAL DE PLAINTES TRANSMISES AU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2013 ET LE 31 MARS 2014**

	NB DE PLAINTES EN 2013-2014	NB DE PLAINTES EN 2012-2013	NB DE PLAINTES EN 2011-2012
Plainte transmise au bureau du Protecteur du citoyen	0	0	1
TOTAL	0	0	1

TABLEAU RÉCAPITULATIF

ANNÉES	NB DE DOSSIERS ASSISTANCE	NB DE DOSSIERS INTERVENTION	NB DE DOSSIERS PLAINTÉ	TOTAL DE DOSSIERS TRAITÉS
2011-2012	19	24	15	58
2012-2013	8	13	4	25
2013-2014	33	14	9	56

À la lueur de ces résultats, nous observons que la majorité des recommandations à la suite de l'évaluation d'une plainte concerne les soins et services à 36 %, suivi de l'organisation et les ressources matérielles à 24 %. Pourtant la donne est un peu différente pour les recommandations reliées aux interventions. En effet, elles concernent principalement les relations interpersonnelles pour 33 % des situations et 28 % pour l'organisation et les ressources matérielles.

Devons-nous penser que les plaignants sont plus hésitants à déposer une plainte formelle lorsque l'objet d'insatisfaction porte sur le comportement d'une personne? Il sera intéressant de pousser les observations l'an prochain.

8. LE TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Il est difficile de cerner cette année le taux réel de satisfaction des plaignants quant au traitement des plaintes ou d'interventions du commissaire puisque cette année était une année de transition. Il sera donc approprié ici de relater le taux de satisfaction relevé par le nouveau commissaire.

À cette fin, il n'y a pas eu d'instrument écrit créé quant à l'analyse de la satisfaction de la clientèle. Un instrument expérimenté sera choisi et inscrit au plan d'action 2014-2015 du commissaire.

Néanmoins, le taux de satisfaction a été sondé verbalement après chaque activité réalisée par le commissaire; assistance, intervention et plainte. Il appert que toutes les personnes signalantes, sauf une, relatent avoir été satisfaites ou très satisfaites des résultats de l'intervention du commissaire. Celle qui était partiellement insatisfaite soulignait qu'elle aurait aimé avoir le nom d'un employé qui aurait été irrespectueux. Malgré les nombreuses démarches réalisées, il a été impossible de retrouver la personne visée. Tous les commentaires de satisfaction ont été colligés par écrit au dossier de l'utilisateur du commissaire.

9. PLAN D'ACTION DU COMMISSAIRE POUR L'ANNÉE 2014-2015

Afin d'améliorer la qualité des interventions et nécessairement la qualité des services pour les usagers, les activités suivantes seront encouragées, et ce, pour les deux lieux d'hébergement :

- Élaboration d'un instrument de mesure sur la satisfaction du traitement des activités d'intervention et de plaintes.
- Accroître la présence physique au CHSLD Les Jardins du Haut Saint-Laurent.
- Mettre le formulaire de plainte en ligne sur le site Web des établissements.
- Élaborer des sessions de sensibilisation sur le Code d'éthique des deux établissements.
- Avec l'assistance de la Direction des ressources humaines des établissements, présenter le rôle du commissaire local aux nouveaux employés.
- Renforcer le lien de collaboration entre l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale et les deux CHSLD par la transmission des informations pertinentes lors des comités de suivi mensuels de la commissaire.
- Encourager les occasions communes de sensibilisation entre les comités des usagers et le commissaire.
- Poursuivre une seconde formation sur le Système d'information de gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services.

9. MOT DE LA FIN

En conclusion, je tiens à souligner l'empressement des différentes directions des centres d'hébergement à appliquer toutes les recommandations du commissaire. On peut soulever qu'elles ont toutes été suivies. Pour celles visées par des formations au personnel, elles sont en cours présentement. Il est certain qu'il faudra s'assurer que les mesures correctives apportées cette année puissent être maintenues à long terme.

On ne peut passer sous silence que l'instabilité du personnel dû au départ des employés et l'engagement du personnel des agences pour combler les absences offrent un défi de taille pour assurer la pérennité des services, notamment dans la connaissance du suivi individualisé de l'utilisateur. Et que dire de l'évolution de la clientèle? On voit rapidement que certains nouveaux usagers manifestent des difficultés comportementales, notamment de l'agressivité, et que cela peut et porte atteinte à la quiétude des résidents ainsi qu'à celle des employés. Est-ce que le réseau de la santé du Québec et les CHSLD actuels pourront offrir des ressources d'hébergement spécifiques ou plus appropriées aux personnes en perte d'autonomie répondant à des exigences de soins plus élevées? Il est clair que l'enjeu est de taille. Nous aurons sûrement l'occasion d'observer davantage ce phénomène pour l'année 2014-2015.

J'espère que l'an deux sera pour moi aussi riche en collaboration et que la Direction de ces résidences continuera d'incorporer les activités du commissaire dans ses objectifs reliés à l'amélioration de la qualité pour ses résidents.

Linda Larouche
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Pour le CHSLD Côté-Jardin inc. et Les Jardins du Haut St-Laurent

ANNEXES

DÉFINITIONS DES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) prévoit les activités propres au commissaire local. Ces activités sont aussi définies par le commissaire au Système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) du ministère de la Santé et des Services sociaux³. Puisque ce système permet de connaître à l'échelle provinciale les différentes activités des commissaires, il est donc important que chacune des interventions du commissaire soit définie et comprise de la même manière par les commissaires.

PLAINTÉ

Une plainte est une insatisfaction exprimée par un usager ou son représentant auprès du commissaire. Elle porte sur les services que l'usager a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert. Les motifs d'insatisfaction comportent les catégories suivantes : l'Accessibilité et la continuité des soins et services, les relations interpersonnelles, l'organisation et les ressources matérielles, les soins et les services dispensés, l'aspect financier et les droits particuliers.

INTERVENTION

L'usager ou son représentant, le commissaire ou une tierce personne peut déclencher une intervention sur une situation ou un usager ou un groupe d'usagers si leurs droits sont lésés. L'intervention porte principalement sur des recommandations qui visent l'amélioration des services. L'usager qui choisit ce type d'activité, de façon générale ne veut pas porter une plainte, mais désire voir la situation s'améliorer. Notons que l'usager ou le représentant qui choisit l'intervention comme mode d'évaluation ne peut porter plainte au Protecteur du citoyen par la suite s'il n'est pas satisfait du résultat de l'enquête du commissaire. Seule la plainte formelle donne lieu à une plainte au Protecteur du citoyen.

ASSISTANCE

Deux formes d'aide sont offertes à l'usager ou à son représentant; le commissaire assiste la personne dans la formulation de sa plainte. Il peut aussi aider la personne à obtenir un soin ou un service. Le commissaire agit alors à titre d'intermédiaire.

CONSULTATION

La consultation est une demande d'avis au commissaire portant sur le rôle du commissaire, sur l'application du régime des plaintes, les droits des usagers, l'amélioration de la qualité des services.

³ SIGPAQS (Système d'information de gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services). MSSS. Guide d'utilisation version 2.4, 2013, p.130-133.

ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE DU 28 AOÛT AU 31 MARS 2014

1. Comités et rencontres statutaires

1.1 Comité de vigilance des 2 CHSLD.....	3 rencontres
1.2 Comité des usagers des 2 CHSLD.....	3 rencontres
1.3 Comité de suivi des recommandations du CLPQS.....	6 rencontres
1.4 Rencontre avec la directrice générale.....	6 rencontres
1.5 Table de concertation des commissaires de l'Agence de santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale.....	2 rencontres
1.6 Comité de vigilance et de la qualité de l'Agence.....	1 rencontre
1.7 Rencontre des gestionnaires de l'Agence.....	2 rencontres

2. Formation et représentation

- Formation sur la gestion des plaintes
 - Formation sur le logiciel SIGPAQS
 - Formation sur le rôle du commissaire régional de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale
 - Colloque du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP).

3. Activités de sensibilisation reliées au rôle du commissaire

- Deux rencontres de groupe avec les résidents
- Une rencontre avec la directrice des ressources humaines
- Une rencontre avec la gestionnaire de risques
- Rédaction d'un article dans le Journal des usagers
- Rédaction d'un article dans le Journal des employés
- Révision du texte relié au rôle du commissaire aux sites Web des CHSLD
- Participation au don de cartes de Noël aux résidents de Côté-Jardin inc.

4. Activités de consultation

- Deux rencontres avec deux stagiaires en travail social
- Une rencontre avec un journaliste
- Deux entrevues téléphoniques avec deux journalistes
- Une rencontre avec le commissaire à l'Agrément
- Trois discussions téléphoniques avec un commissaire de la Commission des droits de la personne et des droits à la jeunesse.

RÉFÉRENCES

- CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE CÔTÉ-JARDIN INC., Comité de suivi des insatisfactions et des recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Document interne de gestion 0-651.
- Ententes de service entre le CHSLD Côté-Jardin inc., Les Jardins du Haut Saint-Laurent (1992) inc. et l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, 2011.
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-4.2) 2009-2010.
- Rapport annuel de gestion des Jardins du Haut Saint-Laurent (1992) inc. et CHSLD Côté-Jardin inc., 2013-2014
- AUGER, Louis, Rapport annuel 2012-2013 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration des services au CHSLD Côté-Jardin inc. et aux Jardins du Haut St-Laurent (1992) inc.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, gouvernement du Québec, Rapport de visite d'évaluation de la qualité de vie et Plan d'amélioration de la qualité du milieu de vie en CHSLD, mai 2013.
- Rapport statutaire sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits 2013-2014.
- CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE CÔTÉ-JARDIN INC., Règlement sur la procédure des plaintes, 2012.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, gouvernement du Québec, SIGPAQS (Système d'information de gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services), Guide d'utilisation version 2.4, 2013, p. 130-133.