

RAPPORT ANNUEL 2014-2015

De la commissaire locale 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
29 octobre 2015

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

Rédaction

Madame Linda Larouche

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Secrétariat

Johanne Perreault

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 2014-2015.

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

	<u>PAGE</u>
1. Mot de la commissaire	4
2. Les fonctions légales du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.....	5
2.1 Les droits des usagers	6
2.2 La procédure d'examen des plaintes.....	7
3. La mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée – CHSLD.....	8
3.1 Le portrait des établissements Côté-Jardin inc. et Les Jardins du Haut Saint-Laurent	9
4. Les faits saillants.....	12
5. Présentation des activités réalisées pour l'exercice 2014-2015 au CHSLD Côté-Jardin inc.....	15
5.1 Les assistances.....	15
5.2 Les interventions	15
5.3 Les plaintes	17
5.4 Les plaintes médicales	20
5.5 Les dossiers du Protecteur du citoyen	20
5.6 Les Signalements.....	21
6. Présentation des activités réalisées pour l'exercice 2014-2015 aux Jardins du Haut Saint-Laurent.....	24
6.1 Les assistances.....	24
6.2 Les interventions	24
6.3 Les plaintes	25
6.4 Les plaintes médicales	26
6.5 Les dossiers du Protecteur du citoyen	26
6.6 Les Signalements.....	26
7. Le taux de satisfaction de la clientèle	27
8. PLAN d'action du commissaire pour l'année 2014-2015	27
9. Mot de la fin.....	28
ANNEXE I DÉFINITIONS	32
ANNEXE II	33
ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE DU 1 ^{er} AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015.....	33
Références.....	35

1. MOT DE LA 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 de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services pour l'année 2014-2015.

Il faut d'abord souligner que cette deuxième année d'exercice pour moi fut fort intéressante et riche en interventions à la fois avec le personnel des établissements et avec les usagers et leurs proches. Et c'est avec beaucoup de satisfaction et d'appréciation que je tiens à souligner l'excellente collaboration du personnel de ces deux CHSLD, notamment pour leur empressement à répondre à mes interrogations et à donner suite aux recommandations, et 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 soutien et qui a pris sa retraite en mars dernier. Et aux trois femmes qui sont présentes tous les jours pour m'assister dans mon travail, madame Diane Brassard à Côté Jardins, madame Johanne Perreault de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale et madame Andrée Dionne de l'Agence qui elle aussi prenait sa retraite cette année.

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 assister 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.

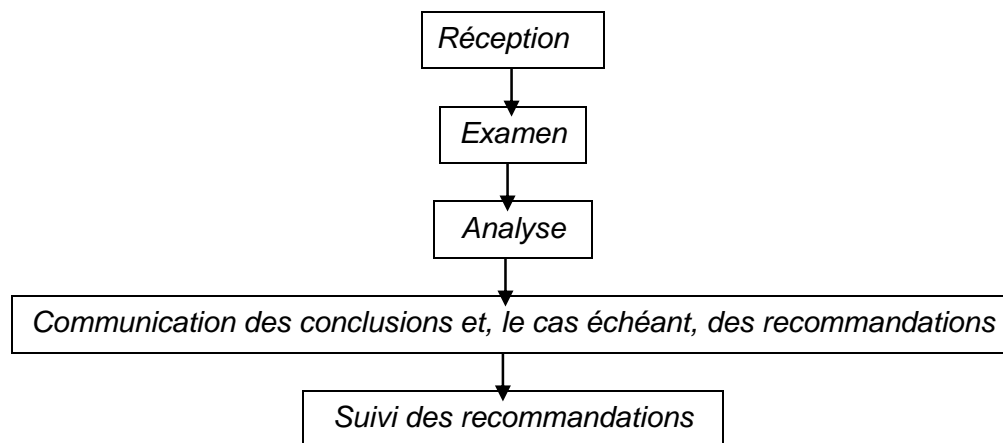
S'il s'agit d'une plainte médicale, c'est le médecin examinateur qui traite la plainte et qui en assure le suivi. Dans une telle situation, le plaignant doit déposer sa plainte médicale au commissaire local qui lui, verra à l'acheminer au médecin examinateur.

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.

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 unité prothétique comportant 29 lits divisée en deux sections (16 et 13).

Les résidents qui s'y trouvent sont pour la majorité en transition, c'est-à-dire qu'ils quitteront pour un CHSLD ou une ressource intermédiaire 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 25 et 101 ans. La moyenne d'âge est de 80 ans et 63 % des résidents sont des femmes. Au 31 mars 2015, 390 employés y travaillent.

Il existe une entente de service ¹entre 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 de la page suivante 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) et l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, 2011.

Statistiques départ/admission
Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015
CHSLD Côté-Jardin inc.

MOIS	DÉPARTS DÉFINITIFS		ADMISSIONS	
	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015
Avril	28	23	27	24
Mai	19	30	20	26
Juin	22	24	20	24
Juillet	30	26	29	25
Août	24	25	26	24
Septembre	14	22	13	27
Octobre	25	28	24	25
Novembre	30	21	28	21
Décembre	29	32	30	34
Janvier	38	27	37	27
Février	30	18	31	16
Mars	23	32	20	30
TOTAL	312	308	305	303
	- 4		- 2	

Nous remarquons en 2014-2015 une légère baisse des admissions de 2 personnes par rapport à 2013-2014, soit une baisse de 1 % et une diminution de 4 départs définitifs pour cette même période, soit une baisse de 2 % face à l'année dernière.

Le mois où l'on observe le plus de mouvement pour les admissions est celui de décembre (34). Pour l'année précédente, janvier était le plus actif (37). Le mois le plus calme est février (16) et l'an dernier c'était le mois de septembre (13).

En ce qui concerne les départs pour les années observées, le mois de décembre est plus actif, soit 32 départs contre 38 pour janvier 2014. Pour 2014-2015 le mois le plus stable est février (18) et pour l'année précédente on note plutôt le mois de septembre avec 14 départs.

Pour l'an 2014-2015, on observe que les déplacements mensuels des résidents par ambulance varient entre 14 et 28 pour une moyenne de 21 demandes de transport. Après les soins reçus en milieu hospitalier, 81 % reviennent à Côté Jardins et 19 % ne reviennent pas. En 2013-2014, on relève une moyenne de 24 demandes mensuelles. Les résidents revenaient à l'établissement pour 89 % d'entre eux et 11 % ne revenaient pas.

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, 8 lits publics transitoires, 14 lits publics de transition spéciale et 61 lits privés permanents. L'établissement compte 191 chambres, dont 175 simples et 16 doubles. Il y a 7 unités de soins dont 3 unités prothétiques comportant au total de 34 lits² et divisées en 3 sections (8, 12, 14). Parmi celles-ci, l'unité de 8 chambres est spécialisée pour les résidents présentant des troubles de comportements majeurs.

² Rapport annuel de gestion des Jardins du Haut Saint-Laurent et du CHSLD Côté-Jardins inc. 2014-2015.
 Rapport annuel 2014-2015 – Commissaire locale aux plaintes – Côté Jardins

Au 31 mars 2015, 295 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.

Au cours des admissions de 2014-2015 aux Jardins du Haut Saint-Laurent, les âges des résidents variaient entre 37 et 103 ans et la moyenne d'âge est de 84 ans, même âge que l'an dernier. Les femmes sont majoritaires soit 68 % (134 femmes et 62 hommes).

Voici le tableau des mouvements des admissions et des départs définitifs des usagers. On note une hausse des admissions en 2014-2015, soit 20 % de plus par rapport à 2013-2014 et une augmentation de 7 % pour les départs définitifs. Pour les mouvements totaux (admissions et départs), on dénote une hausse de 13 % par rapport à 2013-2014. Pour cette année, le mois le plus achalandé fut juin (11). Les mois les plus actifs pour les départs en 2013-2014 étaient janvier et mars (11) et janvier pour cette année (15).

**Statistiques départ/admission
du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015
CHSLD Jardins du Haut St-Laurent**

MOIS	ADMISSIONS		DÉPARTS DÉFINITIFS	
	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015
Avril	11	9	8	8
Mai	8	8	6	10
Juin	4	11	3	4
Juillet	4	8	6	9
Août	3	6	3	5
Septembre	8	9	9	9
Octobre	4	10	8	6
Novembre	8	3	5	7
Décembre	9	9	9	6
Janvier	1	8	11	15
Février	12	4	4	5
Mars	4	6	11	5
TOTAL	76	91	83	89
	+15		+6	

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

Dans l'ensemble, nous remarquons une baisse de 6 admissions et départs pour le CHSLD Côté-Jardin inc. comparativement à 2013-2014 et une hausse de 21 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 pour les Jardins du Haut Saint-Laurent. Malheureusement nous n'avons pas été en mesure d'obtenir les données pour le CHSLD Côté-Jardin inc.

DURÉE DE SÉJOUR PAR CATÉGORIE DE LIT /ANNÉE JARDINS DU HAUT ST-LAURENT		
	2013-2014	2014-2015
Public transitoire	1,6	2,6
Privé permanent	2,8	3,6
Public permanent	3,0	3,0
Public transitoire spécial		1.4
Privé appartements	4,1	4,8

Nous notons une hausse importante sur la durée d'hébergement au public transitoire au JHSL cette année, soit une année de plus que l'an dernier (2,6 et 1,6). Nous notons également une hausse sur la durée de l'hébergement pour le privé permanent cette année, l'an dernier étant à 2,8 années. La moyenne de la durée de séjour est de 2,6 années en 2014-2015.

On remarque aux Jardins du Haut Saint-Laurent un nombre beaucoup moins élevé de déplacements en transport médical qu'à Côté-Jardin inc., soit 96 par rapport à 267 transports. Les résidents retournent au JHSL pour 69% d'entre eux et 31 % ne reviennent pas.

4. LES FAITS SAILLANTS

L'année fut marquante pour le CHSLD Jardins du Haut St-Laurent. En octobre 2014, les 3 unités prothétiques comportant 43 résidents furent regroupées sur un même étage afin d'optimiser l'expertise des ressources humaines et matérielles. L'objectif visé par ce déplacement était d'améliorer la sécurité et la qualité des soins et des services aux résidents.

Aussi on aménageait 3 salles de bain sensorielles à Côté-Jardin inc. et 1 salle de bain aux Jardins du Haut St-Laurent. Cet aménagement d'approche Snoezelen permet aux résidents de mieux apprécier les soins d'hygiène par un environnement aménagé offrant un service de soin d'hygiène multisensoriel qui inspire davantage à la détente et adapté à la personne.

**RAPPORT ANNUEL
2014-2015**

**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 2014-2015 AU CHSLD CÔTÉ-JARDIN INC.

5.1 LES ASSISTANCES

TOTAL DE DOSSIERS « ASSISTANCE » TRAITÉS ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2014 ET LE 31 MARS 2015			
ÉTABLISSEMENT	NB EN 2014-2015	NB EN 2013-2014	NB EN 2012-2013
CHSLD Côté-Jardin inc.	22	22	27
TOTAL	22	22	27

Nous notons le même nombre d'assistances que l'année dernière.

5.2 LES INTERVENTIONS

TOTAL DE DOSSIERS « INTERVENTION » TRAITÉS ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2014 ET LE 31 MARS 2015					
ÉTABLISSEMENT	NB TOTAL DE DOSSIERS EN 2014-2015	% DE DOSSIERS AVEC RECOMMANDATION	NB TOTAL DE DOSSIERS TRAITÉS 2013-2014	% DE DOSSIERS AVEC RECOMMANDATION	
CHSLD Côté-Jardin inc.	7	30	11	73	
TOTAL	7	7	11	73	

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

**TOTAL D'OBJETS D'INTERVENTION TRAITÉS PAR CATÉGORIE
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2014 ET LE 31 MARS 2015**

CATÉGORIE D'OBJET	NB TOTAL EN 2014-2015
Accessibilité/continuité	2
Soins et services dispensés	3
Relations interpersonnelles	4
Organisation et ressources matérielles	6
Aspect financier	1
Droits particuliers	0
TOTAL	16

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 2014 ET LE 31 MARS 2015**

CATÉGORIE D'OBJET	NB TOTAL EN 2014-2015	%
Accessibilité/continuité	0	0
Soins et services dispensés	4	45
Relations interpersonnelles	1	10
Organisation et ressources matérielles	4	45
Aspect financier	0	0
Droits particuliers	0	0
TOTAL	9	100

Notons que 5 de ces recommandations étaient d'ordre systémique et 4 avaient une portée individuelle.

**ÉTAT DES DOSSIERS « INTERVENTION » DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2014 ET LE 31 MARS 2015**

AUTEUR	NOMBRE	%
Représentant	6	86
Tiers	0	0
Usager	1	14
TOTAL	7	100

5.3 LES PLAINTES

**TOTAL DE PLAINTES TRAITÉES
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2014 ET LE 31 MARS 2015**

ÉTABLISSEMENT	NB DE PLAINTES EN COURS DE TRAITEMENT AU 31-03-2015	NOMBRE DE PLAINTES CONCLUES		
		AU 31-03-2015	EN 2013-2014	EN 2012-2013
CHSLD Côté-Jardin inc.	1	5	7	2
TOTAL :	1	5	7	2

Six plaintes furent reçues au total.

**MODE DE DÉPÔT DES PLAINTES POUR L'ANNÉE 2014-2015
(CHSLD CÔTÉ-JARDIN INC.)**

MODE	NOMBRE EN 2014-2015	%	NOMBRE EN 2013- 2014	%	NOMBRE EN 2012-2013	%
Par écrit	4	67	7	100	2	100
Verbalement	2	33	0	0	0	0
TOTAL	6	100	7	100	2	100

**AUTEURS DES PLAINTES CONCLUES POUR L'ANNÉE 2014-2015
(CHSLD CÔTÉ-JARDIN INC.)**

AUTEUR	NB DE PLAINTES EN 2014-2015	%	NB DE PLAINTES EN 2013-2014	%	NB DE PLAINTES EN 2012-2013	%
Résident	1	17	2	29	0	0
Famille	0	0	0	0	0	0

Représentant légal ou un tiers	5	83	5	71	2	100
TOTAL	6	100	7	100	2	100

**DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONCLUES
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2014 ET LE 31 MARS 2015**

DÉLAI DE TRAITEMENT	NB DE PLAINTES CONCLUES EN 2014-2015	NB DE PLAINTES CONCLUES EN 2013-2014	NB DE PLAINTES CONCLUES EN 2012-2013
1 à 7 jours	1	1	0
8 à 30 jours	2	5	2
31 à 45 jours	1	0	0
46 jours et plus	1	1	0
TOTAL	5	7	2

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
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2014 ET LE 31 MARS 2015**

CATÉGORIE D'OBJET	NB TOTAL EN 2014-2015	NB TOTAL EN 2013-2014	NB TOTAL EN 2012-2013
Accessibilité/continuité	0	3	0
Soins et services dispensés	4	7	5
Relations interpersonnelles	5	3	1
Organisation et ressources matérielles	2	5	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	1	0
TOTAL	11	19	6

Nous observons encore cette année que les plaintes concernent principalement les relations interpersonnelles et les soins et services. On ne retrouve pas d'objets d'insatisfaction de la part des usagers sur l'accessibilité, l'organisation et les droits des usagers de même que sur les questions des finances.

**TOTAL DE RECOMMANDATIONS FORMULÉES
PAR CATÉGORIE D'OBJET DE PLAINTES
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2014 ET LE 31 MARS 2015**

CATÉGORIE D'OBJET	NB TOTAL EN 2014-2015	%	NB TOTAL EN 2013-2014	%	NB TOTAL EN 2012-2013	%
Accessibilité/continuité	0	0	3	17	0	0
Soins et services dispensés	4	50	7	39	5	56
Relations interpersonnelles	4	50	2	11	1	11
Organisation et ressources matérielles	0	0	5	28	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	1	5	3	5
TOTAL	8	100	18	100	9	100

Les recommandations portaient sur les soins et services et les relations interpersonnelles; 3 recommandations étaient d'ordre systémique et 5 avaient une portée individuelle.

5.4 LES PLAINTES MÉDICALES

Aucune plainte médicale n'a été rapportée cette année comme l'an dernier.

5.5 LES DOSSIERS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

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

**TOTAL DE PLAINTES TRANSMISES AU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2014 ET LE 31 MARS 2015**

	NOMBRE EN 2014-2015	NOMBRE EN 2013-2014	NOMBRE EN 2012-2013
CHSLD Côté-Jardin inc.	0	0	0
TOTAL :	0	0	0

5.6 LES SIGNALEMENTS

Nous avons enregistré trois signalements cette année à Côté-Jardins inc. Deux provenaient d'organisme externe et un autre provenait d'un tiers externe. Seulement un de ces trois signalements fut traité en intervention par la commissaire, les deux autres n'ont pas nécessité de démarches supplémentaires.

**RAPPORT ANNUEL
2014-2015**

**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 2014-2015 AUX JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT

6.1 LES ASSISTANCES

TOTAL DE DOSSIERS « ASSISTANCE » TRAITÉS DU 1 ^{ER} AVRIL 2014 AU 31 MARS 20145			
	NB EN 2014-2015	NB EN 2013-2014	NB EN 2012-2013
	11	3	4
TOTAL	11	3	4

Comme pour les autres années, peu de demandes d'assistance sont formulées au commissaire pour cet établissement malgré une hausse de 8 demandes cette année.

6.2 LES INTERVENTIONS

TOTAL DE DOSSIERS « INTERVENTION » TRAITÉS ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2014 ET LE 31 MARS 2015					
	NB TOTAL DE DOSSIERS EN 2014-2015	% DE DOSSIERS AVEC RECOMMANDATION	NB TOTAL DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2013-2014	% DE DOSSIERS AVEC RECOMMANDATION	NB TOTAL DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2012-2013
	2	100	3	100	4
TOTAL	2	100	3	100	4

TOTAL DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES PAR CATÉGORIE D'OBJET D'INTERVENTION ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2014 ET LE 31 MARS 2015		
CATÉGORIE D'OBJET	NB TOTAL EN 2014-2015	%
Accessibilité/continuité	0	0
Soins et services dispensés	1	25
Relations interpersonnelles	2	50
Organisation et ressources matérielles	1	25
Aspect financier	0	0
Droits particuliers	0	0
TOTAL	4	100

Les quatre recommandations avaient une portée individuelle.

**TOTAL D'OBJETS DES INTERVENTIONS TRAITÉES PAR CATÉGORIE
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2014 ET LE 31 MARS 2015**

CATÉGORIE D'OBJET	NB TOTAL EN 2014-2015	%
Accessibilité/continuité	0	0
Soins et services dispensés	2	22
Relations interpersonnelles	2	22
Organisation et ressources matérielles	5	56
Aspect financier	0	0
Droits particuliers	0	0
TOTAL	9	100

On note ici que l'organisation et les ressources matérielles ont fait l'objet des principales insatisfactions des plaignants.

6.3 LES PLAINTES

**TOTAL DE PLAINTES TRAITÉES
ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2014 ET LE 31 MARS 2015**

	PLAINTES EN COURS DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2015	PLAINTES CONCLUES AU 31 MARS 2015	NB DE PLAINTES CONCLUES EN 2013-2014	NB DE PLAINTES CONCLUES EN 2012-2013
	0	0	2	2
TOTAL	0	0	2	2

6.4 LES PLAINTES MÉDICALES

Aucune plainte médicale n'a été rapportée cette année comme l'année dernière.

6.5 LES DOSSIERS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Aucun dossier n'a fait l'objet d'une plainte au Protecteur du citoyen cette année puisqu'il n'y a pas eu de plainte.

TOTAL DE PLAINTES TRANSMISES AU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2014 ET LE 31 MARS 2015			
	NB EN 2014-2015	NB EN 2013-2014	NB EN 2012-2013
Plainte transmise au bureau du Protecteur du citoyen	0	0	0
TOTAL	0	0	0

6.6 LES SIGNALEMENTS

Cette année, aucun signalement ne fut relevé par la commissaire aux Jardins du Haut St-Laurent.

7. LE TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Il est difficile de cerner cette année le taux réel de satisfaction des usagers quant au traitement des plaintes, d'interventions ou des autres activités de la commissaire.

À cette fin, il n'y a pas eu d'instrument écrit créé malgré l'objectif visé l'année précédente face à l'analyse de la satisfaction de la clientèle. L'abolition de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale a fait en sorte que le développement des outils pour les commissaires a été suspendu. Rappelons que le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS) fut créé en 2015 et que les postes des commissaires rattachés au CIUSSS de la Capitale-Nationale furent abolis le 1er avril.

Néanmoins, le taux de satisfaction a été sondé verbalement après chaque activité réalisée par la commissaire : assistance, intervention et plainte. Il appert que toutes les personnes signalantes, sauf deux, relatent avoir été satisfaites ou très satisfaites des résultats de l'intervention de la commissaire. L'une d'entre elles, qui était insatisfaite, soulignait qu'elle aurait aimé voir un employé fautif congédié et l'autre se dit méfiante, voire non satisfaite des soins et services qui sont offerts à sa mère, même si plusieurs correctifs ont été apportés. Tous les commentaires de satisfaction ou d'insatisfaction ont été colligés par écrit au dossier de l'utilisateur de la commissaire.

8. PLAN D'ACTION DE LA 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 :

- À la suite de l'abolition des agences de santé et des services sociaux (Loi 10) et des révisions intrinsèques à la LSSSS à venir, réviser la procédure d'examen des plaintes des deux CHSLD (Q 2221).
- Réviser les documents de promotion et de sensibilisation de la commissaire.
- Proposer un plan d'action des activités annuelles auprès des usagers qui tiendra compte du nouveau rôle des commissaires qui sera développé, des droits des usagers et du code d'éthique des établissements.

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 de la commissaire. On peut soulever qu'elles ont toutes été suivies encore cette année. Pour celles visées par des formations au personnel, quelques-unes 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.

Je souhaite qu'avec la création du CIUSSS de la Capitale-Nationale, ces deux lieux d'hébergement continuent de pouvoir compter, avec une entente de service, sur la disponibilité d'un commissaire impartial et indépendant qui assurera des temps de présence dans les lieux de ces résidences.

Je souhaite aussi que la Direction de ces résidences continue d'incorporer les activités du commissaire dans ses objectifs reliés à l'amélioration de la qualité des services pour ses résidents, visant ainsi des milieux de vie de qualité centrés sur une vision humaine des soins et services.

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 1^{ER} AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015

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.....	4 rencontres
1.4 Rencontre avec la directrice générale.....	4 rencontres
1.5 Table de concertation des commissaires de l'Agence de santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale.....	3 rencontres
1.6 Comité de vigilance et de la qualité de l'Agence.....	2 rencontres
1.7 Rencontre des gestionnaires de l'Agence.....	2 rencontres

2. Formation et représentation

- Formation sur la gestion des plaintes
- Formation sur le rôle du commissaire régional de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale
- Formation sur la rédaction des textes
- Formation sur le Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées
- Colloque du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP).

3. Activités de sensibilisation reliées au rôle du commissaire, des droits des usagers et du code d'éthique des établissements

- Trois rencontres de groupe avec les résidents
- Rédaction d'un article dans le Journal des usagers
- Rédaction d'un article dans le Journal des employés
- Donation de cartes de Noël aux résidents des deux CHSLD

4. Activités de consultation

- Quatre discussions téléphoniques avec le Curateur public
- Deux discussions téléphoniques avec le Protecteur du citoyen
- Trois discussions téléphoniques avec les conseillers du CAAP
- Une rencontre avec la directrice du CAAP
- Deux rencontres avec la responsable de la certification des résidences pour personnes âgées de l'Agence

5. Autre activité

- Remplacement du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale du 16 juin au 18 juillet 2014 et du 23 février au 31 mars 2015.

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
- 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.