

**COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES  
ET À LA QUALITÉ DES SERVICES  
DU CHSLD JARDINS DU HAUT ST-LAURENT**

**RAPPORT ANNUEL**

**Du 1<sup>er</sup> avril 2015  
Au 31 mars 2016**

**MAI 2016**

## 1. INTRODUCTION

Le rapport annuel de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services dresse le profil de l'ensemble des insatisfactions des usagers reçues et traitées au cours de la période du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016 en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Ce rapport inclut les plaintes traitées par le médecin examinateur.

## 2. RAPPORT DES PLAINTES

### PROFIL DES PLAINTES REÇUES ET CONCLUES PAR LA COMMISSAIRE LOCALE

Période du 2015-04-01 au 2016-03-31

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	Transmis au 2e palier
0	1	0	1	0

La seule plainte reçue a été formulée à la fin de l'exercice, ce qui explique qu'elle était encore en cours d'examen à la fin de l'exercice. Il s'agit d'une plainte formulée par un mandataire.

### ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE POUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

Exercice	En cours d'examen	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice
2015-2016	0	1	0
2014-2015	0	0	0
2013-2014	0	2	2

Le nombre de plaintes demeure minime pour les trois dernières années.

### PROFIL DES PLAINTES REÇUES ET CONCLUES PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

Période du 2015-04-01 au 2016-03-31

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	Transmis au 2e palier
0	0	0	0	0

Le médecin examinateur n'a reçu et traité aucune plainte durant l'exercice.

**ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR  
POUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES**

Exercice	En cours d'examen	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice
2015-2016	0	0	0
2014-2015	0	0	0
2013-2014	0	0	0

### 3. DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Comme il n'y a pas eu de plainte conclue durant l'exercice, il n'y a pas eu de dépassement du délai d'examen tant pour les plaintes traitées par la commissaire locale que le médecin examinateur.

**DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONCLUES EN 2015-2016**

Délai	Nombre de plaintes conclues Commissaire locale	Nombre de plaintes conclues Médecin examinateur
Moins de 3 jours	0	0
4 à 15 jours	0	0
16 à 30 jours	0	0
31 à 45 jours	0	0
46 à 60 jours	0	0
61 à 90 jours	0	0
91 à 180 jours	0	0
181 jours et plus	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 4. MOTIFS DE PLAINTES

Aucune plainte conclue en 2015-2016 par la commissaire locale, donc aucun motif (notez qu'une plainte peut avoir plus d'un motif mais ce ne fut pas le cas pour la présente année).

**MOTIFS DE PLAINTES PAR CATÉGORIE EN 2014-2015**

Motifs de plaintes	Nombre de motif
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0
Autre	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

## 5. TRAITEMENT DES MOTIFS DE PLAINTES CONCLUES EN 2015-2016

La plainte reçue n'étant pas conclue au cours de l'année 2015-2016, le traitement des motifs identifiés demeure en cours de réalisation à la fin de l'exercice.

### NIVEAU DE TRAITEMENT DES MOTIFS DE PLAINTES

Niveau de traitement	Nombre de motif
Abandonné par l'utilisateur	0
Traitement interrompu	0
Motifs traités sans mesure corrective	0
Motifs traités avec mesures correctives	0
<b>Total des motifs de plaintes</b>	<b>0</b>

## 6. INTERVENTIONS DE LA COMMISSAIRE LOCALE DE SA PROPRE INITIATIVE OU À LA SUITE D'UN SIGNALEMENT

Période du 2015-04-01 au 2016-03-31

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
0	1	0	1

Au cours de l'année 2015-2016, la commissaire locale a ouvert une seule intervention à la suite d'un signalement par un intervenant du réseau. L'examen du signalement était encore en cours de traitement à la fin de l'exercice.

## 7. RÔLE D'ASSISTANCE DE LA COMMISSAIRE LOCALE

Période du 2015-04-01 au 2016-03-31

Assistance	Nombre
<b>Aide concernant un soin ou un service (AS)</b>	5
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Au cours de l'année, la commissaire locale a reçu cinq demandes d'assistance en vue d'aider les usagers à obtenir un service. Les informations furent livrées aux requérants.

## **8. AUTRES FONCTIONS DE LA COMMISSAIRE LOCALE**

Au cours de l'année 2015-2016, j'ai participé à une rencontre du Comité de vigilance et de la qualité qui a eu lieu le 10 novembre 2015.

Lors de cette rencontre, j'ai informé les membres du comité de vigilance du changement de commissaire à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2015.

Ce changement est en lien avec l'adoption et l'entrée en vigueur de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ, chapitre O-7.2) (Loi).

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2015, à la suite de l'adoption de la Loi, les plaintes visées par entente entre le CHSLD Les Jardins du Haut Saint-Laurent et l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale font désormais partie intégrante du mandat de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale.

Pour terminer, il nous fait plaisir de souligner l'excellente collaboration de la direction de l'établissement, des gestionnaires et du personnel. La préoccupation constante qu'entretient le personnel envers une offre de service de qualité est permanente et constitue une force de l'établissement.

Dominique Charland  
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Le 3 mai 2016