

Rapport annuel

Sur l'application de la procédure
d'examen des plaintes et sur
l'amélioration de la qualité des services
2019-2020

**Centre d'hébergement et de soins de
longue durée**

Les Jardins du Haut Saint-Laurent



LES JARDINS
DU HAUT SAINT-LAURENT

Trois résidences,
une passion...

Plus qu'un lieu d'hébergement et de soins de longue durée,
c'est un endroit où il fait bon vivre



Centre d'hébergement et de soins de longue durée Les Jardins du Haut Saint-Laurent

4770, rue Saint-Félix

Saint-Augustin-de-Desmaures (Québec) G3A 0K9

Téléphone : 418 872-4936

Télécopieur : 418 872-4245

La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Internet Les Jardins du Haut Saint-Laurent :

<http://www.jardins-hsl.com>

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes. Les pourcentages arrondis peuvent modifier le total de certains calculs.

Dépôt légal : 2020

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : XXX-X-XXX-XXXXX-X (imprimé)

ISBN : XXX-X-XXX-XXXXX-X (PDF)

La reproduction partielle ou complète de ce document à des fins personnelles et non commerciales est permise à la condition d'en mentionner la source.

Rédaction par madame Dominique Charland, commissaire, monsieur Jacques Beaulieu, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services et Prudence Sandrine Teutu, technicienne en administration. La mise en page est effectuée par madame Mélanie Giroux, technicienne en administration.

© Les Jardins du Haut Saint-Laurent, 2020

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.....	4
Mandat.....	5
Régime d'examen des plaintes et ses assises légales	6
Rôles et responsabilités	6
Faits saillants au cours de l'exercice 2019-2020	7
Portrait de la situation globale	7
Chapitre 1 – Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.....	8
1.1 Description des autres activités de la commissaire	8
1.2 Participations locales et nationales de la commissaire.....	9
1.3 Traitement des dossiers de plaintes.....	9
1.3.1 Nombre de dossiers de plainte selon l'étape de l'examen.....	9
1.3.2 Évolution du nombre de dossiers de plainte selon l'étape de l'examen	10
1.3.3 Délai d'examen des dossiers de plainte	10
1.3.4 Motifs de plainte.....	11
1.3.5 Motifs de plainte traités et leur niveau de traitement	11
1.3.6 Mesures et recommandations du Commissariat	11
1.3.7 Protecteur du citoyen.....	12
1.4 Traitement des dossiers d'intervention	13
1.4.1 Nombre de dossiers d'intervention selon l'étape de l'examen	13
1.4.2 Évolution du nombre de dossiers d'intervention selon l'étape de l'examen	13
1.4.3 Motifs d'intervention.....	14
1.4.4 Motifs d'intervention traités et leur niveau de traitement.....	14
1.4.5 Mesures et recommandations du Commissariat	14
1.5 Traitement des dossiers d'assistance	15
1.5.1 Comparatif avec les années antérieures	15
1.6 Traitement des dossiers de consultation	15
1.7 Traitement des dossiers avec le nouveau motif : Maltraitance (Loi).....	16
Chapitre 2 – Rapport du médecin examinateur.....	17
2.1 Traitement des dossiers de plainte médicale.....	17
Annexe 1 – Motifs.....	18
Annexe 2 – Liste des droits des usagers	19
Annexe 3 – Cheminement d'une plainte.....	20
Annexe 4 – Lexique des abréviations	21

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



C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2019-2020 pour le centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) Les Jardins du Haut Saint-Laurent. Ce rapport fait état des activités réalisées au cours de la dernière année, par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, madame Dominique Charland et monsieur Jacques Beaulieu, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services.

Ce rapport vous est présenté conformément à l'article 76.11 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). Il regroupe les données quantitatives et qualitatives permettant d'évaluer la satisfaction des usagers et celle de leurs proches quant aux soins et aux services offerts au CHSLD Les Jardins du Haut Saint-Laurent. Il a été préparé à partir des données fournies par le Système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS).

Au cours de l'année 2019-2020, j'ai reçu 19 dossiers, cela représente une hausse de 12 dossiers par rapport à l'année dernière. En tout, il y a eu sept (7) plaintes, trois (3) interventions et neuf (9) assistances traitées. Seulement deux (2) dossiers étaient en cours d'examen en fin d'année. Aucune plainte médicale n'a été enregistrée durant cet exercice.

Les résidents et leur famille, en formulant leur insatisfaction auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, se sont prévalus de leur droit de porter plainte et ont contribué à l'amélioration continue de la qualité des services dans votre établissement.

En terminant, je tiens à remercier la directrice générale, madame Nathalie Côté, ainsi que son équipe de gestionnaires, pour leur confiance et leur soutien qu'ils nous accordent, notamment, en s'assurant que je dispose des ressources et des informations nécessaires pour remplir mon mandat.

Je remercie également les membres du comité des usagers pour leur contribution à la promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes. Ces personnes sont dévouées à la cause du respect des droits des usagers et visent l'amélioration de la qualité des soins et des services offerts au CHSLD Les Jardins du Haut Saint-Laurent.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services,



Dominique Charland

Mandat

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour le centre d'hébergement de soins et de longue durée Les Jardins du Haut Saint-Laurent agit en vertu d'une entente de service. Cette entente a été convenue entre l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale et le centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) Les Jardins du Haut Saint-Laurent, le 31 mars 2008.

Cette entente de service détermine que l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale exerce à l'égard de la clientèle admise dans le cadre de cette entente, l'ensemble des responsabilités qui lui sont confiées par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).

Depuis l'adoption de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*, les plaintes visées à l'article 60 de la LSSSS sont examinées par un centre intégré de santé et de services sociaux. Pour cette raison, les plaintes et les signalements reçus au CHSLD Les Jardins du Haut Saint-Laurent sont examinés par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale.

Ainsi, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale est responsable d'assurer le respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes envers la direction générale. Elle traite les insatisfactions des usagers sur les services de santé et les services sociaux qu'ils ont reçues, auraient dû recevoir, reçoivent ou requièrent de la part du CHSLD Les Jardins du Haut Saint-Laurent.

Le CHSLD Les Jardins du Haut Saint-Laurent comprend 208 lits d'hébergement dont 36 lits ont une mission de transition, 132 lits d'hébergement permanent subventionnés et 40 lits privés.

Régime d'examen des plaintes et ses assises légales

Rôles et responsabilités

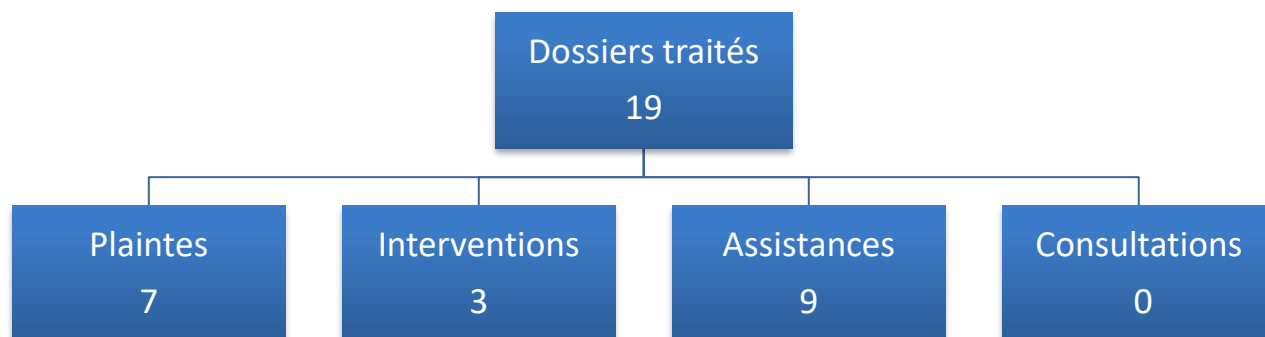
En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS), les commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services (CAPQS) ainsi que le médecin examinateur sont responsables envers la directrice générale du respect des droits des usagers dans le cadre de leurs fonctions et du traitement diligent de leurs plaintes.

Ils exercent, notamment, les fonctions suivantes :

- appliquent la procédure d'examen des plaintes en recommandant, au besoin, toutes mesures susceptibles d'améliorer le traitement;
- assurent la promotion de l'indépendance de son rôle, ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes et du code d'éthique;
- examinent avec diligence une plainte, dès sa réception;
- saisissent toute instance visée lorsqu'en cours d'examen, une pratique ou une conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire et formulent toute recommandation à cet effet dans leurs conclusions;
- informent, dans un délai de 45 jours, le plaignant des conclusions motivées auxquelles ils sont arrivés, accompagnées, le cas échéant, des recommandations transmises aux instances concernées et indiquent les modalités de recours auprès du Protecteur du citoyen ou du comité de révision dans le cas d'une plainte médicale;
- dressent au moins une fois par année un bilan de leurs activités;
- traitent les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* et, lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci.

Faits saillants au cours de l'exercice 2019-2020

Portrait de la situation globale

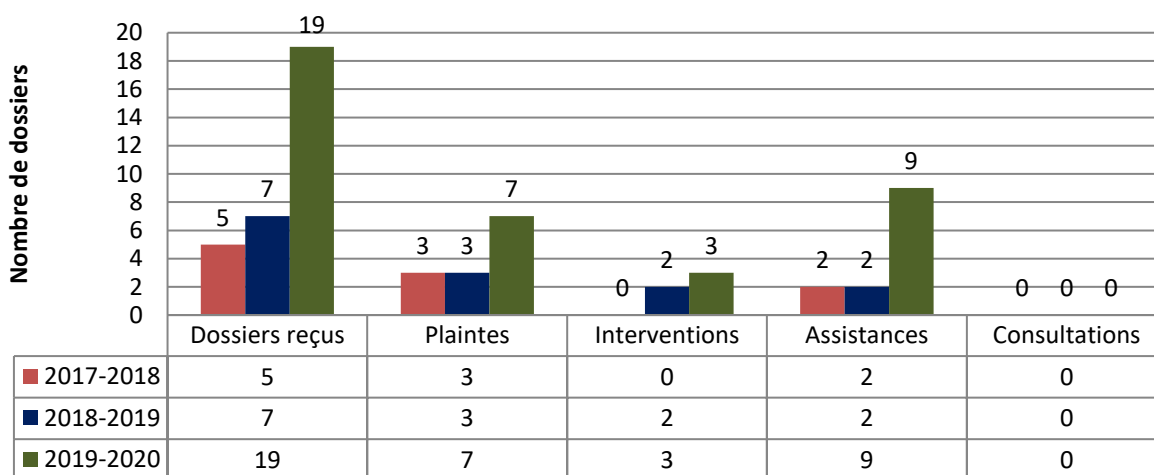


Au total, 19 dossiers furent traités par le Commissariat comparativement à sept (7) dossiers l'année précédente.

Globalement, les faits saillants de l'exercice financier 2019-2020 furent les suivants :

- Traitement de 12 dossiers de plus que l'année 2018-2019;
- 80 % des dossiers de plaintes ont été traités dans les délais prescrits par la LSSSS;
- 84 % des motifs de plaintes ont donné lieu à l'application d'une mesure;
- Aucune formulation de recommandation pour cet exercice;
- Aucun dossier de plainte ou d'intervention n'a été transmis pour examen au Protecteur du citoyen;
- Aucun dossier de plainte ou d'intervention n'a été transmis pour étude à des fins disciplinaires;
- Trois (3) signalements ont été effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

Comparatif avec les années antérieures



Chapitre 1 - Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1.1 Description des autres activités de la commissaire

Les responsabilités de la commissaire comportent aussi la diffusion d'information relative aux droits et obligations des usagers, la promotion du code d'éthique et celle du régime d'examen des plaintes. Ces activités sont réalisées en collaboration avec les commissaires adjoints.

Autres fonctions de la commissaire	Nombre	%
Promotion / Information		
• Droits et obligations des usagers	0	0
• Loi de lutte contre la maltraitance	0	0
• Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0
• Régime et procédure d'examen des plaintes	0	0
• Autre	0	0
Sous-total	0	0 %
Communication au conseil d'administration (en séance)		
• Bilan des dossiers de plainte et d'intervention	0	0
• Attentes du conseil d'administration	0	0
• Autre	0	0
Sous-total	0	0 %
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
• Participation au comité de vigilance et de la qualité	1	100
Sous-total	1	100 %
Collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes		
• Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	0	0
• Collaboration avec les comités des usagers/résidents	0	0
• Soutien aux commissaires locaux	0	0
• Autre	0	0
Sous-total	0	0 %
Total	1	100 %

1.2 Participations locales et nationales de la commissaire

La commissaire participe à la rencontre du comité de vigilance et de la qualité (CVQ), en son absence, elle s'assure d'être remplacée par un commissaire adjoint. Elle y présente une fois par année un bilan qui vise à mettre en lumière les enjeux soulevés par les plaintes. Elle fait état des améliorations à mettre en œuvre dans l'organisation pour s'assurer du respect des droits des usagers. De plus, elle dresse une fois par année, un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qu'elle présente au CVQ pour acceptation.

Sur le plan provincial, elle est très engagée dans les activités visant à assumer de façon efficace et pertinente le rôle qui lui est dévolu par la LSSSS et la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute personne majeure en situation de vulnérabilité. Depuis le 20 avril 2018, elle agit en tant que présidente du comité exécutif du Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec. À ce titre, elle participe activement, notamment, à l'organisation des activités offertes à l'ensemble des membres du regroupement. Cette année, elle a dirigé les travaux pour l'élaboration d'une procédure sur le traitement des plaintes et des signalements de situation de maltraitance par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Cette procédure a obtenu l'approbation du MSSS et est diffusée dans l'ensemble des commissariats des établissements de santé du Québec. La commissaire siège également à la Table de concertation sur le régime d'examen des plaintes menée par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

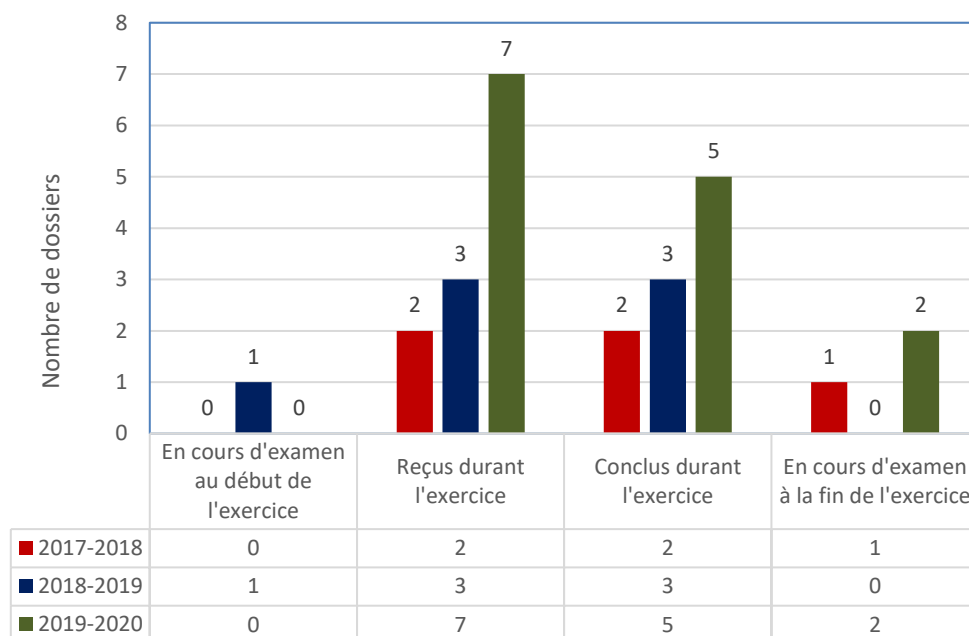
1.3 Traitement des dossiers de plainte

Une plainte concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services que l'usager a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

1.3.1 Nombre de dossiers de plainte selon l'étape de l'examen

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
0	7	5	2

1.3.2 Évolution du nombre de dossiers de plainte selon l'étape de l'examen



Durant le présent exercice, le Commissariat a reçu quatre (4) plaintes de plus comparativement à l'année dernière.

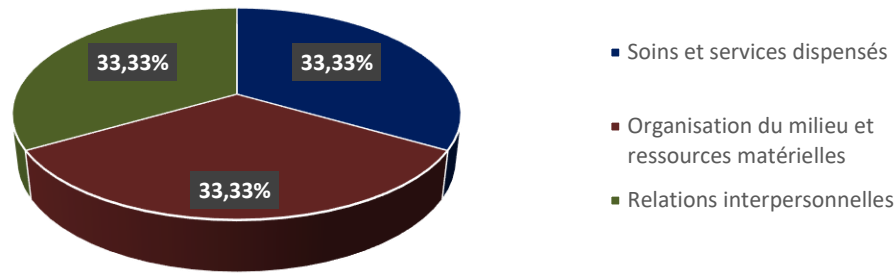
1.3.3 Délai d'examen des dossiers de plainte

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0
4 à 15 jours	1	20
16 à 30 jours	3	60
31 à 45 jours	0	00
Sous-total	4	80
46 à 60 jours	0	0
61 à 90 jours	1	20
91 à 180 jours	0	0
181 jours et plus	0	0
Sous-total	1	20
TOTAL	5	100 %

Le traitement de 80 % des dossiers de plainte a été complété à l'intérieur du délai prescrit par le législateur.

Dans les situations où il y a un dépassement du délai prescrit par la Loi, le plaignant est systématiquement informé par écrit et son droit de recours au Protecteur du citoyen dans une telle circonstance lui est expliqué.

1.3.4 Motifs de plainte



1.3.5 Motifs de plainte traités et leur niveau de traitement

Note : Il peut y avoir plus d'un motif pour le même dossier.

Catégorie de motif de plainte	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesures	Sans mesure	Sous-total	
Accessibilité	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maltraitance (Loi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	1	1	2	2
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	2	0	2	2
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	2	0	2	2
Total	0	0	0	0	0	5	1	6	6

- Au total, ce sont six (6) motifs de plainte qui ont été examinés, donc cinq (5) avec mesures.
- La qualité des «soins et services dispensés» (33,33%), les «relations interpersonnelles» (33,33%) et l'«organisation du milieu et ressources matérielles» (33,33%) sont les catégories ayant fait l'objet de plus de traitement. Sont ici en cause principalement la médication, le respect du protocole clinique et la qualité des soins d'assistance.

1.3.6 Mesures et recommandations du Commissariat

Une mesure, adressée par la commissaire, peut prendre la forme d'une recommandation ou d'une mesure corrective applicable immédiatement. Elle peut également être l'engagement d'un gestionnaire afin de corriger ou d'améliorer une situation.

Une mesure peut être à portée individuelle ou systémique. La mesure à portée individuelle n'a généralement d'effet que pour la personne concernée et vise à régler une situation particulière. La mesure à portée systémique vise à prévenir la répétition d'une situation ou à améliorer la qualité des services pour un ensemble de personnes ou pour les usagers futurs du service.

Catégorie de motif de plainte	À portée individuelle	À portée systémique
Accessibilité	0	0
Aspect financier	0	0
Droits particuliers	0	0
Maltraitance (Loi)	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	1
Relations interpersonnelles	1	2
Soins et services dispensés	1	2
Total	3	5

À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures correctives appliquées faites avec la collaboration des directions en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Mesures		
Motif de la plainte	Catégorie de motifs	Mesures d'amélioration
Organisation du milieu et ressources matérielles 1 mesure	Trouble du comportement	<ul style="list-style-type: none"> Usager ayant des comportements perturbateurs a été changé d'unité de soins.
Relations interpersonnelles 2 mesures	Commentaires inappropriés	<ul style="list-style-type: none"> Information et sensibilisation d'un intervenant.
Soins et services dispensés 2 mesures	Soins d'assistance activité de la vie quotidienne et domestique Plan de service ou plan d'intervention Application/suivi	<ul style="list-style-type: none"> Différentes mesures d'amélioration des communications entre les préposés aux bénéficiaires et les infirmières.

Total du nombre de mesures : 5

1.3.7 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui ne sont pas satisfaits des réponses ou des conclusions du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services suite au dépôt de leur plainte.

Pour cet exercice, ainsi que pour les trois (3) exercices précédents, aucun dossier n'a été transmis au deuxième palier pour examen.

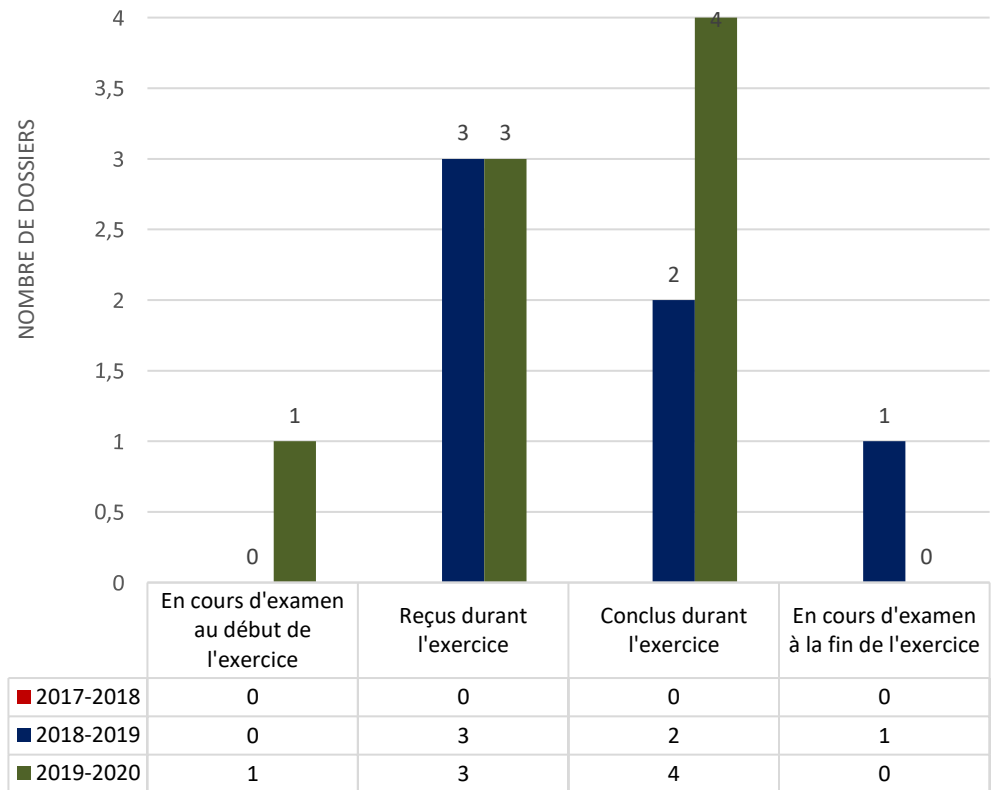
1.4 Traitement des dossiers d'intervention

Une intervention par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services fait suite à des faits rapportés ou observés qu'elle juge avoir des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Fait à noter, le législateur ne fixe pas de délai maximal pour le traitement d'une intervention.

1.4.1 Nombre de dossiers d'intervention selon l'étape de l'examen

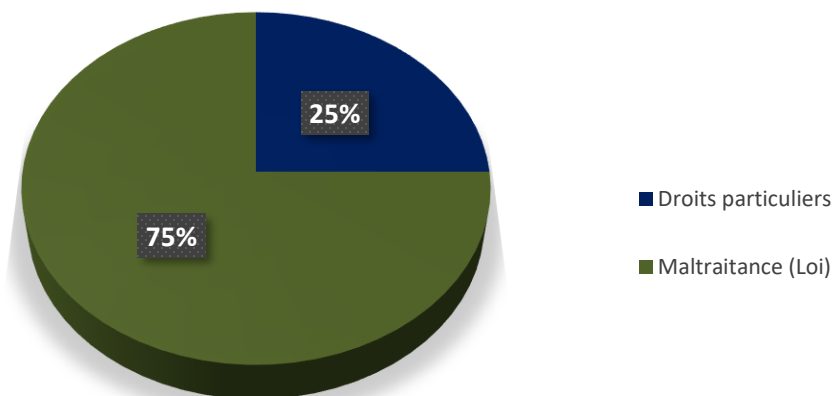
En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
1	3	4	0

1.4.2 Évolution du nombre de dossiers d'intervention selon l'étape de l'examen



Durant le présent exercice, le Commissariat a également reçu trois (3) signalements comme l'an passé.

1.4.3 Motifs d'intervention



1.4.4 Motifs d'intervention traités et leur niveau de traitement

Note : Il peut y avoir plus d'un motif pour le même dossier.

Catégorie de motif de plainte	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesures	Sans mesure	Sous-total	
Accessibilité	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Maltraitance (Loi)	0	0	0	0	0	3	0	3	3
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	4	0	4	4

- Tous les motifs des dossiers d'intervention ont été traités.
- Au total, quatre (4) motifs d'intervention ont été examinés.
- 100 % des motifs dont le traitement a été complété ont requis des mesures d'amélioration.

1.4.5 Mesures et recommandations du Commissariat

Comme pour un dossier de plainte, le dossier d'intervention permet la formulation d'une mesure ou d'une recommandation afin de corriger ou d'améliorer une situation.

Cette année, quatre (4) mesures ont été appliquées à la suite de l'examen d'un signalement.

À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures correctives appliquées faites avec la collaboration des directions en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Mesures		
Motif du signalement et nombre de mesures pour ce motif	Description de l'insatisfaction ayant le plus de mesures pour ce motif	Mesures d'amélioration la plus utilisée pour ce motif et exemple d'une mesure
Droit particulier 1 mesure	Information sur tout incident	<ul style="list-style-type: none"> Rappel à la direction et aux gestionnaires de l'importance de réaliser une divulgation subséquente.
Maltraitance 3 mesures	Violence physique et psychologique	<ul style="list-style-type: none"> Enquêtes internes

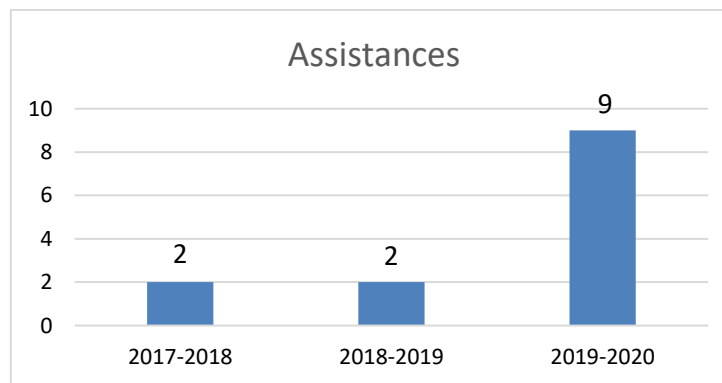
Total du nombre de mesures : 4

1.5 Traitement des dossiers d'assistance

Une assistance est une demande d'aide ou d'un accompagnement, formulée par toute personne concernant l'accès à un soin ou un service.

Le traitement des neuf (9) assistances a donné lieu à des clarifications et à de l'information générale sur les soins et les services. Chaque fois, l'utilisateur a été référé au gestionnaire de l'établissement et l'équipe de soins.

1.5.1 Comparatif avec les années antérieures



1.6 Traitement des dossiers de consultation

Une consultation concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence de la commissaire sur l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Pour l'exercice 2019-2020, aucune demande de consultation n'a été formulée à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

1.7 Traitement des dossiers avec le nouveau motif : Maltraitance (Loi)

La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* a été adoptée en mai 2017. Cette Loi édicte des mesures qui visent notamment à faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et à favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concernant la maltraitance envers les aînés.

Cette Loi confie à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

De plus, la Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité est venue renforcer notre engagement du droit de la personne majeure en situation de vulnérabilité de vivre en toute quiétude.

La Politique relative à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été mise à jour en juin 2019. Pour l'exercice en cours, le Commissariat a reçu trois (3) signalements de situation de maltraitance qui ont donné lieu à l'application de mesures correctives. Il s'agit de situations de maltraitance psychologique et psychologique par un dispensateur de services pour laquelle il y a eu enquête interne.

Définitions des sept (7) types de maltraitance selon le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022 :

Discrimination et âgisme

Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.

Maltraitance matérielle ou financière

Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou désinformation financière ou légale.

Maltraitance organisationnelle (soins et services)

Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisation (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.

Maltraitance physique

Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.

Maltraitance psychologique

Gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.

Maltraitance sexuelle

Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité ou à l'identité sexuelle.

Violation des droits

Toute atteinte aux droits et aux libertés individuelles et sociales.

Chapitre 2 - Rapport du médecin examinateur

2.1 Traitement des dossiers de plainte médicale

Une plainte médicale concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, par toute personne, relativement à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Depuis l'adoption de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, le médecin examinateur s'est vu attribuer la fonction d'examiner les plaintes ayant le motif Maltraitance (Loi), lorsque la personne présumée maltraitante est un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine.

Aucune plainte n'a été enregistrée concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien pour l'exercice 2019-2020.

Annexe 1- Motifs

Accessibilité

Concerne les modalités des mécanismes d'accès;

Concerne l'accès au bon service, au moment opportun, et dispensé aussi longtemps que le nécessite l'état de l'utilisateur.

Aspect financier

Concerne la contribution financière des usagers à certains services selon les normes prévues par la Loi :

- Facture d'hôpital;
- Facture d'ambulance;
- Contribution au placement;
- Aide matérielle et financière (maintien à domicile, répit-dépannage, etc.).

Droits particuliers

Concerne l'obligation d'informer adéquatement les usagers :

- Sur leur état de santé;
- Sur les services offerts;
- Sur leurs droits, recours et obligations.

Concerne le droit des usagers :

- De consentir aux soins;
- De porter plainte;
- De participer à toutes décisions le concernant sur son état de santé et de bien-être.

Maltraitance (Loi)

Concerne les sept (7) types de maltraitance :

- Discrimination et âgisme;
- Maltraitance matérielle ou financière;
- Maltraitance organisationnelle (soins et services);
- Maltraitance physique;
- Maltraitance psychologique;
- Maltraitance violation des droits.

Organisation du milieu et ressources matérielles

Concerne l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur sa qualité :

- Mixité des clientèles;
- Hygiène et salubrité;
- Propreté des lieux;
- Sécurité et protection.

Relations interpersonnelles

Concerne l'intervenant, la relation d'aide qu'il a avec l'utilisateur, l'assistance et le soutien qu'il lui porte, et fait appel aux notions de respect, d'empathie et de responsabilisation.

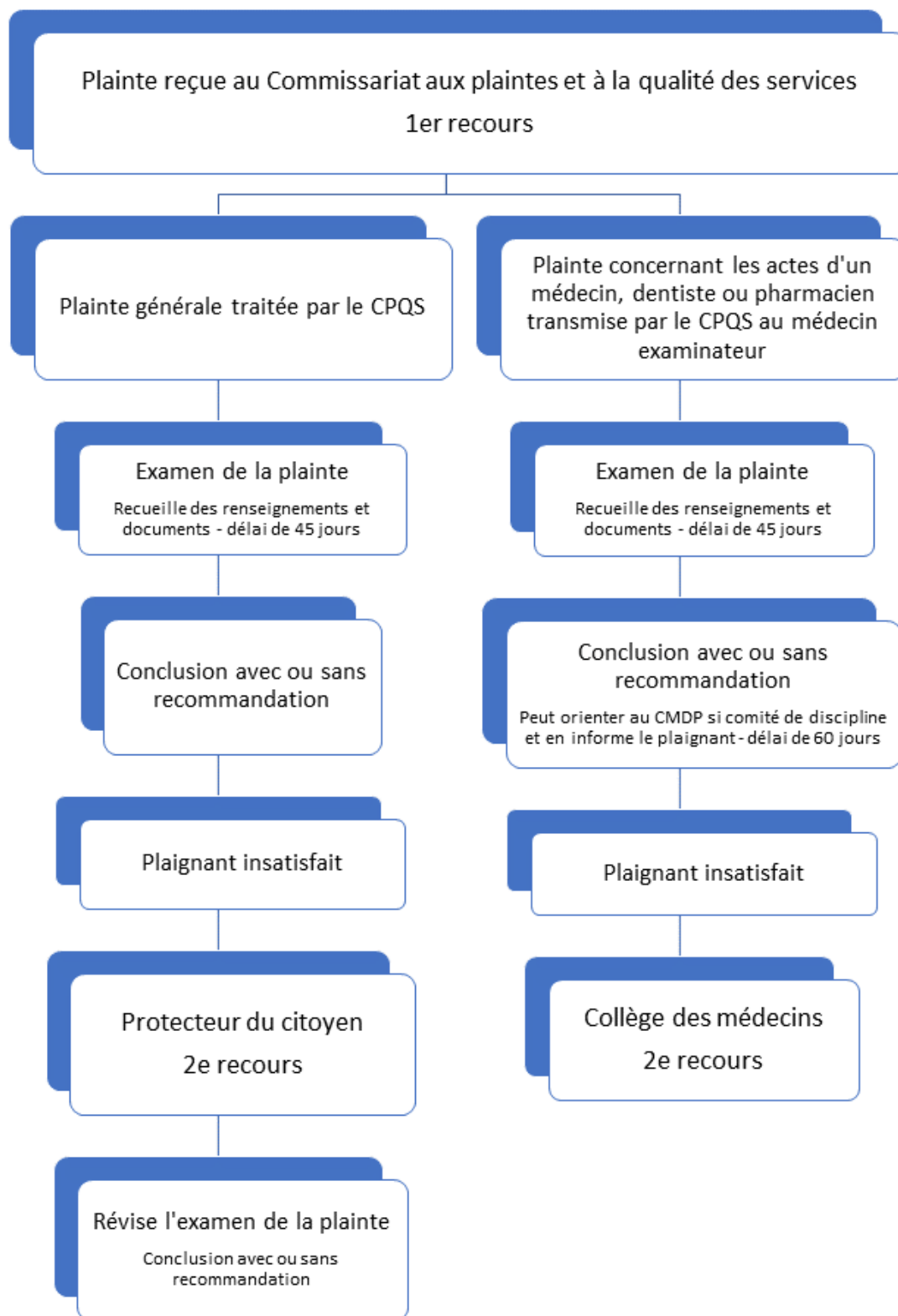
Soins et services dispensés

Concerne l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants; Concerne l'organisation et le fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Annexe 2 – Liste des droits des usagers

- Le droit d'être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir.
- Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire.
- Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services.
- Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence.
- Le droit d'être informé sur son état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins le concernant.
- Le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.
- Le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité, dans toute intervention.
- Le droit d'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée lui-même ou par l'entremise de son représentant.
- Le droit d'accès à son dossier, lequel est confidentiel.
- Le droit de participer aux décisions le concernant.
- Le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de son choix pour obtenir des informations sur les services.
- Le droit de porter plainte, sans risque de représailles, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes de ses démarches, si nécessaire.
- Le droit d'être représenté relativement à tous les droits reconnus advenant son inaptitude, temporaire ou permanente, à donner son consentement.
- Le droit de l'utilisateur anglophone de recevoir des services en langue anglaise, conformément au programme d'accès gouvernemental.
- Le droit de recevoir des soins de fin de vie.

Annexe 3 – Cheminement d’une plainte



Annexe 4 – Lexique des abréviations

CHSLD	Centre d’hébergement et de soins de longue durée
CAPQS	Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services
CPQS	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CVQ	Comité de vigilance et de la qualité
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
SIGPAQS	Système d’information de gestion des plaintes et de l’amélioration de la qualité des services

