



Prestige  
AIR PHOTO

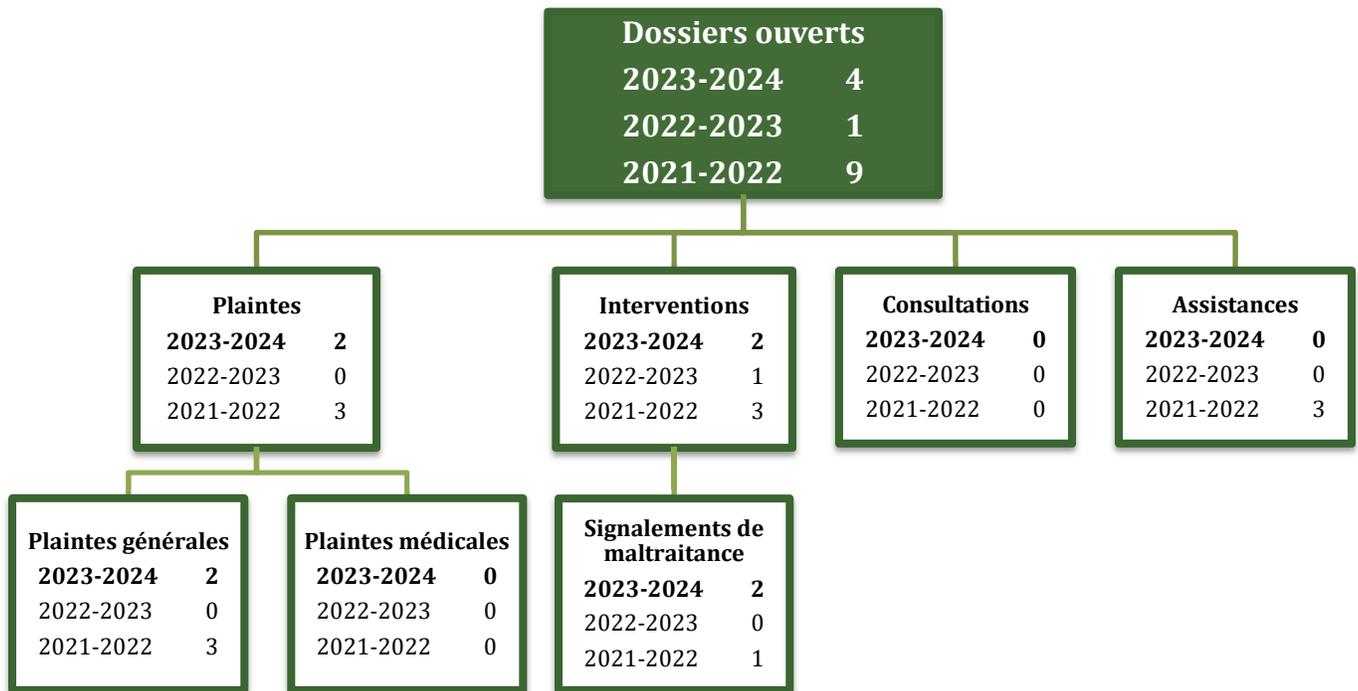
## CHSLD Heather I

# Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

*Les données sont tirées du Rapport annuel sur  
l'application de la procédure d'examen des plaintes et  
l'amélioration de la qualité des services 2023-2024 du  
CISSS de Lanaudière.*

Québec 

## Faits saillants



## Partie I - Bilan des activités du CLPQS

### Bilan des dossiers de plainte

#### Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen					
Exercice	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 2 <sup>e</sup> palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2023-2024	0	2	2	0	0
2022-2023	0	0	0	0	0
2021-2022	0	3	3	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-1

## Niveaux de traitement

État des dossiers de plainte conclus selon le niveau de traitement et le motif				
Exercice	Traitement non complété	Traitement complété		Total
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abandonné par l'utilisateur</li> <li>• Cessé</li> <li>• Refusé</li> <li>• Rejeté sur examen sommaire</li> </ul>	Avec mesure	Sans mesure	
2023-2024	0	1	1	2
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	3	3

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

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

## Délais d'examen

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen			
Délai d'examen	Moyenne	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0	0,00
4 à 15 jours	0	0	0,00
16 à 30 jours	0	0	0,00
31 à 45 jours	43	2	100,00
46 à 60 jours	0	0	0,00
61 à 90 jours	0	0	0,00
91 à 180 jours	0	0	0,00
181 jours et plus	0	0	0,00
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-H

### En résumé

**100 %** des plaintes ont été conclues dans le respect des délais de 45 jours prévus par la LSSSS.

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **43 jours**.

## Motifs des dossiers

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	1
Soins et services dispensés	1
Autre	0
<b>Total</b>	<b>2</b>

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1

Note sur le tableau :

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

## Mesures d'amélioration

État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	1
Autre	0
<b>Total</b>	<b>1</b>

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

## En résumé

**2 motifs de plainte** ont été traités pour lesquels **1 mesure d'amélioration** à portée systémique a été appliquée ou émise, c'est-à-dire qu'elle vise l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

La mesure suivante visant l'amélioration des soins et des services a été mise en place découlant de l'examen de plaintes :

- Élaboration d'un plan d'action afin d'améliorer le processus d'évaluation et de prévention des soins des plaies de pression des usagers.

## Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Sous étude	0
Avec mesure	0
Sans mesure	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-J

## Recours au Protecteur du citoyen (PDC)

### Dossiers transmis au 2<sup>e</sup> palier

Aucun dossier n'a été transmis au 2<sup>e</sup> palier.

## Bilan des dossiers d'intervention

### Étapes de traitement

Évolution du bilan des dossiers d'intervention selon l'étape de traitement				
Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
<b>2023-2024</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
2022-2023	0	1	1	0
2021-2022	0	3	3	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-1

## Motifs des dossiers

État des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon le motif	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	2
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0
Autre	0
<b>Total</b>	<b>2</b>

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Note sur le tableau :

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

## Mesures d'amélioration

État des dossiers d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises	
Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Maltraitance (Loi)	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	0
Autre	0
<b>Total</b>	<b>1</b>

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

### En résumé

**2 motifs d'intervention** ont été traités pour lesquels **1 mesure d'amélioration** à portée individuelle a été appliquée ou émise, c'est-à-dire qu'elle vise plus particulièrement une situation ou une personne.

## Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Sous étude	0
Avec mesure	0
Sans mesure	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-J

## Volet maltraitance

### Motifs des dossiers de plainte et d'intervention concernant les cas de maltraitance

Bilan des dossiers selon l'étape de traitement pour le motif « Maltraitance (Loi) »				
Exercice	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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
<b>Plaintes</b>				
<b>2023-2024</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
2022-2023	0	0	0	0
<b>Interventions – Sur constat par le commissaire</b>				
<b>2023-2024</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
2022-2023	0	0	0	0
<b>Interventions – Sur signalement au commissaire</b>				
<b>2023-2024</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
2022-2023	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-2 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-3

Note sur le tableau :

Le tableau inclut le nombre de dossiers pour l'exercice selon les motifs.

## Niveaux de traitement des motifs de maltraitance

État des dossiers dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif « Maltraitance (Loi) »									
Type de dossier	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné par l'utilisateur	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
Plainte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Intervention	0	0	0	0	0	1	1	2	2
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

## Dossiers de plainte et d'intervention par type de maltraitance

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »						
Type de maltraitance (origine-provenance-auteur)	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Par un dispensateur de service	0	0,00	2	100,00	2	100,00
Par un proche ou un tiers	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Par un usager	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »						
Type de maltraitance (sous-motif)	Plaintes		Interventions		Total	%
	Nombre	%	Nombre	%		
Discrimination et âgisme	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance matérielle ou financière	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0,00	1	50,00	1	50,00
Maltraitance physique	0	0,00	1	50,00	1	50,00
Maltraitance psychologique	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Maltraitance sexuelle	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Violation des droits	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>

Source : Rapports statutaires - Établissement – Section 3 – Plaintes et intervention (commissaire local) – 3-A

## Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

État des dossiers pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises selon le motif « Maltraitance (Loi) »	
Mesure/motif « Maltraitance (Loi) »	Nombre
À portée individuelle	1
À portée systémique	0
<b>Total</b>	<b>1</b>

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

La mesure suivante visant l'amélioration des soins et des services a été mise en place découlant de l'examen de signalements :

- Formation du personnel concernant la gestion des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence ainsi qu'en matière de bien-être des usagers.

## Autres fonctions du CPQS

État des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du CPQS		
Autres fonctions	Nombre	Heures
<b>Promotion / Information</b>		
Droits et obligations des usagers	0	0 h 00
Loi de lutte contre la maltraitance	0	0 h 00
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0 h 00
Régime et procédure d'examen des plaintes	0	0 h 00
Autre	0	0 h 00
<b>Participation au comité de vigilance et de la qualité</b>		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	4	8 h 00
<b>Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes</b>		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	0	0 h 00
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	0	0 h 00
Autre	0	0 h 00
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>8 h 00</b>

Source : Rapport autres fonctions

## Partie II – Rapport annuel des médecins examinateurs

### Bilan des dossiers de plainte médicale

#### Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen					
Exercice	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 2 <sup>e</sup> palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
<b>2023-2024</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
2022-2023	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (médecin examinateur) - 1-A-1

## Partie III – Rapport annuel du comité de révision

### Bilan des demandes de révision

#### Étapes de l'examen

Évolution du bilan des dossiers selon l'étape de traitement				
Exercice	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
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
<b>2023-2024</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
2022-2023	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (comité de révision) - 1-A-1