

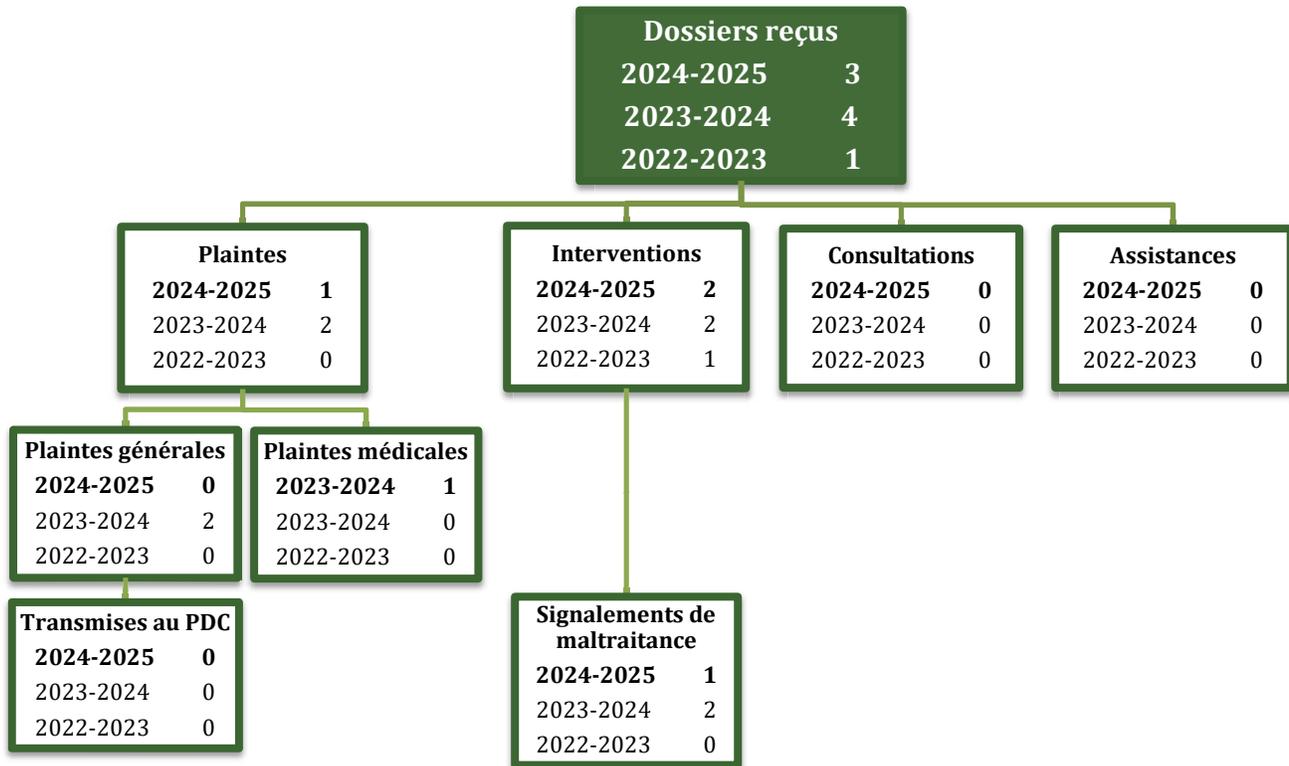


## CHSLD Heather I

# 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 2024-2025 du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière.*

## Faits saillants



## Bilan des dossiers de plainte et d'intervention

### Motifs des dossiers

État des dossiers dont l'examen a été conclu selon le motif		
Motif	Plainte	Intervention
	Nombre	Nombre
Maltraitance (Loi)	0	1
Relations interpersonnelles	0	1
Soins et services dispensés	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

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

Note sur le tableau :

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

## Mesures d'amélioration

Aperçu des thématiques abordées		
Motif	Plainte	Intervention
	Nombre	Nombre
Soins et services dispensés	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

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

Pour l'ensemble des motifs d'insatisfaction traités, **1 mesure d'amélioration** à portée individuelle a été mise en œuvre ou recommandée, c'est-à-dire qu'elle vise plus particulièrement une situation ou une personne.

## 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>				
2024-2025	0	0	0	0
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
<b>Interventions – Sur constat par le commissaire</b>				
2024-2025	0	0	0	0
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
<b>Interventions – Sur signalement au commissaire</b>				
2024-2025	0	1	1	0
2023-2024	0	2	2	0
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	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</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	0
Par un proche ou un tiers	0	0	0
Par un usager	0	1	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</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	0
Maltraitance matérielle ou financière	0	0	0
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0	0
Maltraitance physique	0	1	1
Maltraitance psychologique	0	0	0
Maltraitance sexuelle	0	0	0
Violation des droits	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

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

## **Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance**

Aucune mesure d'amélioration n'a été recommandée à l'établissement puisque les mesures visant à protéger les personnes vulnérables concernées par les signalements de maltraitance étaient jugées satisfaisantes.