

# Rapport annuel 2022-2023

## Application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD)  
*Résidence Riviera*

***Préparé par :***

**Madame Nadine Tessier**

*Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services*

Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval

***Avec la participation de :***

**Madame Joanne Laurier**

*Commissaire aux plaintes et à la qualité des services*

*Table des matières*

**MOT DU COMMISSAIRE .....2**

**MANDAT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ  
DES SERVICES .....3**

**PORTRAIT DES DOSSIERS REÇUS AU BUREAU DU COMMISSAIRE  
AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (BCPQS).....4**

**PLAINTÉ .....4**

    Bilan des plaintes .....4

    Recours au Protecteur du citoyen.....4

**INTERVENTION.....5**

    Bilan des interventions .....5

**MALTRAITANCE.....5**

    Sommaire des niveaux de traitement .....6

    Motif de maltraitance .....6

    Type de mesure .....6

**ASSISTANCE .....7**

**CONSULTATION.....7**

**AUTRE ACTIVITÉ DU COMMISSAIRE.....7**

**RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR.....8**

**COMITÉ DE RÉVISION .....8**

**CONSTAT ET RECOMMANDATION SYSTÉMIQUE .....8**

## MOT DU COMMISSAIRE

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services du Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) Résidence Riviera.

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2021, la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux confie aux commissaires des Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) \ Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS), la responsabilité de l'application et la promotion du régime des plaintes ainsi que le traitement des signalements de maltraitance pour l'ensemble des CHSLD privés et privés conventionnés situés sur leur territoire respectif. En découle aussi l'obligation de siéger sur le Comité de vigilance et de la qualité (CVQ) de chacun de ces établissements privés. À ces nouvelles obligations s'ajoute depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021, celle de recevoir et traiter les signalements d'agressions d'un résident par un autre résident ou par un prestataire de soins ou de services et qui ont engendré des conséquences. Ces changements législatifs et réglementaires soulignent non seulement l'élargissement du rôle et du mandat du commissaire, mais aussi l'importance de son indépendance et de sa liberté d'action.

Conformément aux dispositions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)*, ce rapport couvre l'ensemble des activités du Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023. Ce rapport inclut également le rapport annuel des activités des médecins examinateurs, ainsi que celui du comité de révision.

Je tiens à souligner l'implication consciencieuse de ma commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services (CAPQS), madame Nadine Tessier, depuis l'obtention de ce nouveau mandat au Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (BCPQS). Elle et moi tenons à souligner la collaboration de la directrice et des gestionnaires concernés et à remercier les membres du comité de vigilance qui assurent, au nom du conseil d'administration, une vigie constante du suivi des recommandations ou autres suivis attendus visant l'amélioration de la qualité des services ainsi que le respect des droits des usagers de l'établissement.



Joanne Laurier  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

## MANDAT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

En vertu des responsabilités qui lui sont conférées par la Loi, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration de l'établissement du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leur plainte. Ses activités et ses interventions visent à ce que les droits des usagers soient respectés, le tout, dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services.

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est également responsable du traitement des 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 (chapitre L-6.3). Lorsque le signalement reçu doit être traité par une autre instance, la commissaire se doit de diriger les personnes formulant ce signalement vers l'instance concernée.

À ces nouvelles obligations s'ajoute depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021, celle de recevoir et traiter les signalements d'agressions d'un résident par un autre résident ou par un prestataire de soins ou de services et qui ont engendré des conséquences.

## PORTRAIT DES DOSSIERS REÇUS AU BUREAU DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (BCPQS)

Le BCPQS a reçu, durant cette période, **14 dossiers**.

Ces dossiers se classent comme suit :

Types de dossiers	2022-2023
Plaintes	0
Plaintes médicales	0
Interventions	11
Assistances	3
Consultations	0
<b>Total</b>	<b>14</b>

### PLAINTES

#### Bilan des plaintes

Le régime d'examen des plaintes permet à l'utilisateur ou à son représentant légal de s'adresser au BCPQS au sujet d'insatisfaction en lien avec les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert. Le régime permet de formuler une plainte écrite ou verbale et le BCPQS doit remettre ses conclusions dans les 45 jours, comme le prévoit la loi.

Le Bureau n'a reçu **aucune plainte** durant l'année.

#### Recours au Protecteur du citoyen

Si un usager n'est pas satisfait des conclusions transmises par le Bureau du commissaire, ou qu'il ne reçoit pas ses conclusions à l'intérieur du délai légal de 45 jours, la loi prévoit que celui-ci peut s'adresser, en deuxième recours, au Bureau du Protecteur du citoyen (BPC).

Lorsque le BPC est saisi d'une telle demande par le plaignant, il en évalue le bien-fondé et décide de l'orientation à y donner.

S'il est d'avis qu'une nouvelle enquête est nécessaire, il y procède. Suivant son enquête, il peut soit confirmer les conclusions émises par notre Bureau ou il peut formuler ses recommandations au conseil d'administration de l'établissement.

Au cours de l'année, **aucun recours** n'a été adressé au BPC.

## INTERVENTION

### Bilan des interventions

Au-delà du traitement des plaintes des usagers, la loi prévoit que le commissaire doit intervenir lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

L'origine de l'intervention peut être sur initiative du commissaire ou suite à un signalement formulé par un tiers tel un proche, un proche-aidant ou toute personne présentant un intérêt pour un usager. Elle peut aussi résulter des nouvelles balises ministérielles obligeant le signalement obligatoire de tout résident blessé suivant une agression avec un autre résident ou par un dispensateur de service.

Au même titre que pour une plainte, le commissaire peut, suivant son examen, recommander à la direction ou au conseil d'administration, toute mesure visant la satisfaction des résidents et le respect de leurs droits.

Au total, **11 dossiers** d'intervention ont été ouverts au BCPQS durant l'année (*pour les détails, se référer à la section « Maltraitance »*).

## MALTRAITANCE

Selon la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, l'établissement a l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité. Selon la cette même loi, tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel reconnu en vertu du Code des professions dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans attendre au BCPQS.

L'établissement doit faire connaître sa politique aux employés, résidents, à leurs proches. Elle doit être affichée à la vue du public et publiée sur le site Internet.

La responsabilité du commissaire est de recevoir les signalements puis décider des suites à leur donner. Bien que suivant l'étude de certaines situations portées à sa connaissance, celui-ci puisse adresser des recommandations à l'établissement, il appartient toutefois au directeur général ou la personne qu'il désigne, à prendre les moyens nécessaires afin de prévenir des situations de maltraitance et de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance.

Le commissaire doit tenir un registre de tous les signalements qu'il reçoit, que ces derniers soient fondés ou non.

Au cours de la période de référence, **11 signalements** ont fait l'objet d'une ouverture de dossier d'intervention par la commissaire.

Le traitement de ces signalements a conduit à la mise en place de **6 mesures** d'améliorations. Ces mesures sont issues de l'application immédiate d'un correctif par la direction du CHSLD afin de prévenir la récurrence de gestes d'agression d'un résident envers d'autres.

### Sommaire des niveaux de traitement

<b>Sommaire des niveaux de traitement des motifs d'interventions</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Traitement complété	11	100 %

### Motif de maltraitance

<b>Motifs</b>	<b>Nombre</b>
Maltraitance <b>psychologique</b> \ <b>Violence</b>	3
Maltraitance <b>physique</b> \ <b>Violence</b>	7
Discrimination et âgisme \ <b>Négligence</b>	1
Maltraitance <b>matérielle ou financière</b> \ <b>Négligence</b>	1

### Type de mesure

<b>Types de mesures</b>	<b>Nombre</b>
Conciliation / intercession / médiation / liaison / précision / explication	1
Élaboration / révision / application	2
Encadrement des intervenants	1
Formation du personnel	1
Information / sensibilisation d'un intervenant	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

De manière spécifique, les mesures ci-dessous ont été mises en place :

1. *Ajustement des mesures d'interventions offert aux résidents ayant des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD);*
2. *Mesure de protection auprès du résident (caméra, tapis détecteur, matériel ergonomique);*
3. *Mesures disciplinaires auprès d'un employé;*
4. *Formation obligatoire sur « L'approche centrée sur le résident » offerte aux employés concernés.*

## ASSISTANCE

L'assistance est une demande d'aide faite par un tiers qui normalement vise à le soutenir dans le traitement des satisfactions qu'il désire rapporter ou encore l'obtention d'un service.

L'étude de la situation entraîne parfois pour le BCPQS une série de démarches longues et complexes, souvent similaires à l'étude d'une plainte. Bien qu'aucune conclusion n'en émane, il ne faudrait pas minimiser la portée de ce type de dossier traité par notre bureau.

Le BCPQS a reçu **3 demandes** d'assistances pour l'année 2022-2023.

Motifs	Nombre
Soins et services dispensés	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	1
Pandémie \ COVID-19	1

## CONSULTATION

Une consultation est une demande d'avis au commissaire sur un sujet de sa compétence. Tant les directeurs, les gestionnaires, les comités, les conseils, que les employés peuvent s'en prévaloir.

Cette année, **personne** n'a requis ce service.

## AUTRE ACTIVITÉ DU COMMISSAIRE

La pandémie et les ressources humaines limitées du bureau n'ont pas permis à la commissaire de faire la promotion attendue du régime d'examen des plaintes auprès des résidents et des leurs proches, ainsi qu'auprès du comité des usagers et des membres du personnel.

Cependant, la CAPQS a participé à **3 Comités de vigilance et de la qualité (CVQ)** du CHSLD Résidence Riviera.

Le CVQ à la responsabilité d'assurer auprès du CA ou de la direction :

- Le suivi des recommandations du commissaire relativement aux plaintes et à la qualité des services qui ont été formulés ou aux interventions qui ont été effectuées conformément aux dispositions de la LSSSS et de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;
- Le suivi des recommandations et de la coordination de l'ensemble des activités des autres instances mises en place au sein de l'établissement pour exercer les responsabilités relatives à la pertinence, à la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus et le respect des droits des usagers;



- Le suivi des recommandations de toutes autres instances en lien avec la qualité, dont le BPC, le coroner, la démarche d'agrément.

## RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Le Bureau n'a conclu **aucun dossier de plainte de nature médicale** au cours de l'année.

## COMITÉ DE RÉVISION

**Aucune demande** de dossier reçue.

## CONSTAT ET RECOMMANDATION SYSTÉMIQUE

La commissaire a pour fonction de travailler à l'amélioration des pratiques par la formulation et la transmission au conseil d'administration, en outre, de recommandations de propositions de modifications aux pratiques ou encore par le rappel de l'importance du respect des politiques et procédures en vigueur dans l'établissement.

Lorsque l'étude d'un dossier (plainte ou intervention) permet d'établir qu'un ou plusieurs résidents peuvent ou ont pu être lésés dans des circonstances identiques, il importe d'étendre les correctifs envisagés à l'ensemble des personnes touchées. La préoccupation systémique fait partie du processus et doit être présente dans l'analyse de chaque cas.

Le CVQ est, selon la loi, responsable du suivi de ces recommandations.

Au cours de l'année 2022-2023, **aucune recommandation** n'a été transmise à la direction et/ou conseil d'administration de l'établissement.