



**COMMISSAIRE LOCALE
AUX PLAINTES ET À LA
QUALITÉ DES SERVICES**

RAPPORT ANNUEL

**1^{ER} AVRIL 2023 AU
31 MARS 2024**

Le Rapport annuel 2023-2024 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits, est une production de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

Approuvé par le conseil d'administration le : xxx.

1311, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2L 1M3
Téléphone : 514 593-3600
ciuss-centresudmtl.gouv.qc.ca

Crédits, auteurs et collaborateurs :

Recherche et rédaction

Céline Roy, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Mélissa Godin, déléguée aux plaintes et à la qualité des services
Doris Tan, Technicienne en administration

Équipe du bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Céline Roy, commissaire locale aux plaintes
Ilinca Tanasa, commissaire locale adjointe aux plaintes
Stéphane Marcil, commissaire local adjoint aux plaintes
Cassandra Menard-Sansoucy, déléguée aux plaintes
Jacynthe Sourdif, déléguée aux plaintes
Karine Dagenais, déléguée aux plaintes
Marie-Chloé Benoit, déléguée aux plaintes
Marie-Ève Noel, déléguée aux plaintes
Marie-Pier Thibault-Blier, déléguée aux plaintes
Mélissa Godin, déléguée aux plaintes
Stéphanie Harritt, déléguée aux plaintes
Suzanne Harbec, déléguée aux plaintes
Amélie Beauvais, agente administrative
Julie Vals, agente administrative

Notes

La reproduction est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

Photos libres de droit tirées de Pixabay.

Ce document est disponible en ligne sur le site Web : www.ciuss-centresudmtl.gouv.qc.ca

© CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 2024

ISBN 978-2-550-97911-1 (format électronique)

DÉPÔT LÉGAL

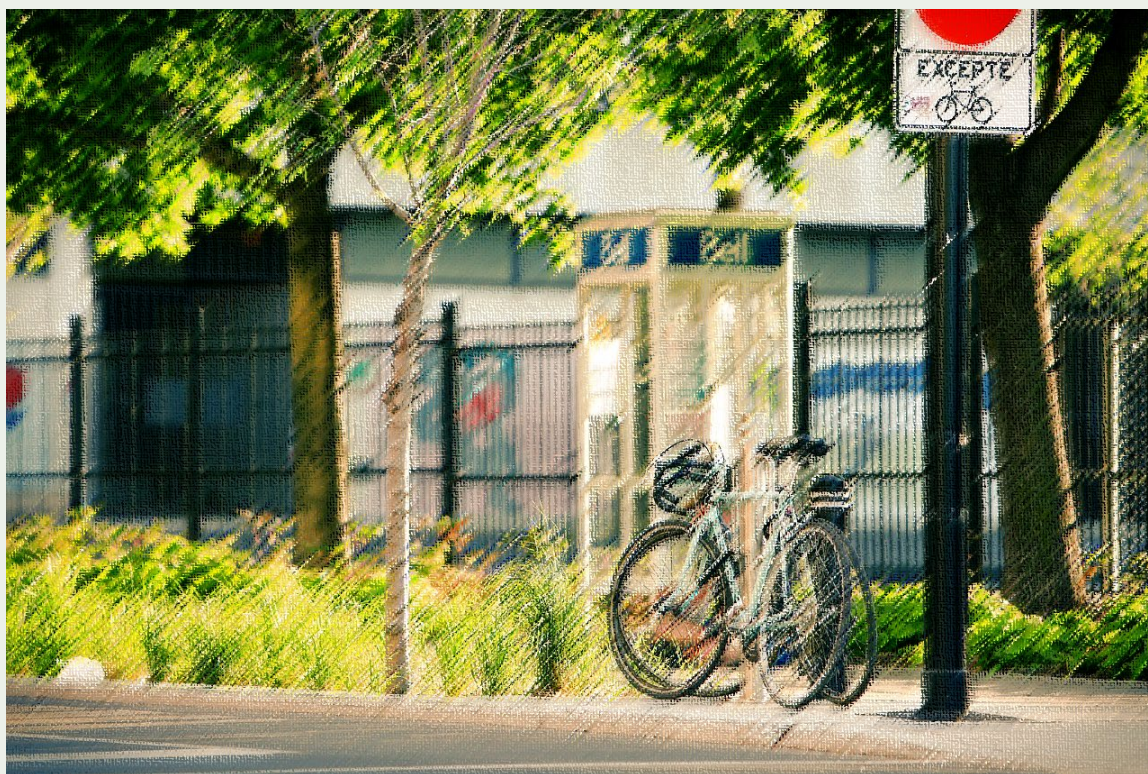
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

Bibliothèque et Archives Canada, 2024

Table des matières

Portrait du territoire.....	4
Mot de la commissaire	6
Faits saillants	7
Plaintes	8
Délai de traitement des plaintes.....	8
Motifs de plainte.....	8
Nombre de motifs de plainte par direction-programme	9
Recommandations émises par la commissaire.....	10
Recours au Protecteur du citoyen.....	13
Comité de vigilance.....	15
Interventions	16
Nombre de motifs par catégorie	16
Nombre de motifs d'intervention par direction - programme.....	17
Maltraitance	18
Nombre de motifs traités par milieu de vie de l'utilisateur.....	18
Nombre de motifs par type de maltraitance.....	19
Nombre de motifs selon le type et le milieu de vie.....	19
Mesures correctives.....	20
Exemples de mesures pour chacune des catégories.....	21
Médecin examinateur	23
Demandes d'assistance	28
Nombre de demandes d'assistance des deux dernières années	28
Demandes de consultation	29
Comparatif du nombre de motifs de consultation reçus par rapport à l'exercice précédents	29
Autres fonctions de la commissaire.....	30
Activités de promotions des deux dernières années.....	30
Annexe I	31
Dossiers de plainte reçus selon l'installation.....	31

Annexe II 33
Dossiers de plainte médicale reçus selon l'installation.....33



Portrait du territoire

46 km² de superficie



330 344 habitants



1130 Ressources intermédiaires et de type familial

169 installations



833 Organismes communautaires en santé et services sociaux



3 GMF universitaires publics



17 Autres GMF



1 Centre médical spécialisé



Mot de la commissaire

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers, de même que le respect de leurs droits.

L'année 2023-2024 a été marquée notamment, par l'adoption de la Loi visant à rendre le système de santé et des services sociaux plus efficace, dont nous serons en mesure d'apprécier son application au cours de la prochaine année. Nous avons également participé à un audit du vérificateur général du Québec, sur une très longue période, pour lequel l'équipe a offert toute sa collaboration en toute transparence et s'est investie avec professionnalisme et rigueur à démontrer la qualité du traitement accordé à tous nos dossiers et surtout, de la pertinence d'un tel régime dans le réseau de la santé.

À la lecture de ce rapport, vous constaterez une augmentation significative du nombre de dossiers et de motifs traités. Cette augmentation se répercute aussi aux signalements de maltraitance pour lesquels sa loi habilitante considère qu'il est essentiel d'intervenir pour renforcer les mesures existantes afin de lutter contre la maltraitance envers ces personnes, dans le respect de leur intérêt et de leur autonomie. Je tiens à souligner que ces interventions sont attribuables à la vigilance et la collaboration des professionnels du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et des établissements privés de notre territoire, qui respectent leurs obligations légales et qui ont à cœur le bien-être et le respect des droits fondamentaux de nos usagers. Je profite de l'occasion pour les remercier.

Ce rapport annuel est bien plus qu'une obligation légale, il représente une volonté des usagers d'améliorer leur réseau de santé. D'ailleurs, le traitement de ces insatisfactions a donné lieu à la mise en place de plus de 1470 mesures correctives initiées par les gestionnaires et les directeurs responsables. Je remercie les usagers de croire à ces démarches et de la confiance qu'ils nous ont octroyée.

Pour nous assurer d'une bonne compréhension des 2478 demandes reçues à notre bureau, nous privilégions toujours le contact direct avec la personne afin d'écouter son insatisfaction, d'expliquer le processus de plainte, mais surtout, de nous assurer de bien comprendre les faits au soutien de sa demande et ses attentes envers le processus qu'elle entreprend. L'approche personnalisée, diligente et de qualité sont des valeurs qui constituent la base de notre pratique au bureau du commissaire du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et nous en sommes très fière.

Ce rapport n'aurait pu être possible sans l'expertise, la rigueur, le professionnalisme et surtout l'approche axée sur la personne de mon équipe. Je vous remercie sincèrement. L'amélioration de la qualité des soins et des services de santé est possible, réalisable, constructive et contribue à rendre notre société en meilleure santé.

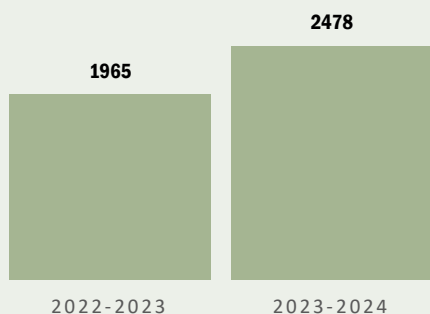
-Céline Roy

DROIT DE RESERVE : LA COMMISSAIRE SE GARDE UNE RESERVE SUR L'EXACTITUDE DES DONNEES FOURNIE DANS CE RAPPORT EN RAISON DES LIMITES DU SYSTÈME D'INFORMATION DE GESTION SUR LES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES.

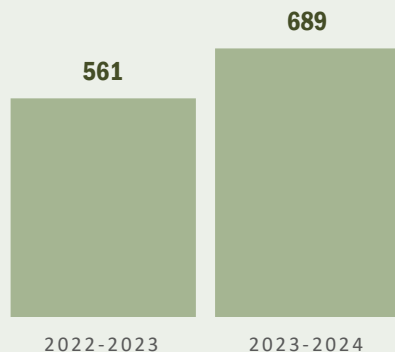
Faits saillants

Cette année, la commissaire et son équipe ont traité **2478** dossiers pour le CCSMTL (tous types confondus). À ce nombre, s'ajoutent 34 dossiers traités pour les établissements privés¹ et 69 dossiers transférés au médecin examinateur. Ce nombre représente une augmentation de plus de 500 dossiers par rapport à l'année précédente (26%).

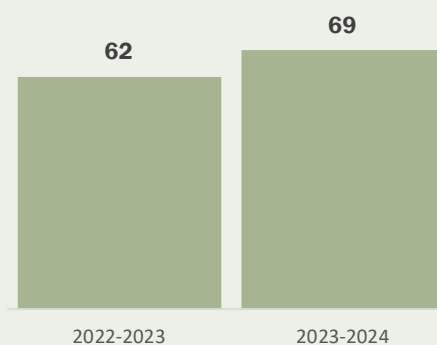
TOTAL DOSSIERS TRAITÉS



PLAINTES



PLAINTES MÉDICALES



146 CONSULTATIONS

Augmentation de 38% par rapport à l'exercice précédent

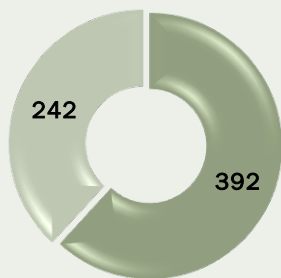
1009 ASSISTANCES

Augmentation de 18% par rapport à l'exercice précédent

6 plaintes médicales traitées par le comité de révision

2 plaintes médicales transférées au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens

634 INTERVENTIONS



■ Interventions autres motifs
■ Interventions avec motif de maltraitance

1 138 MOTIFS DE PLAINTE

Augmentation de 38% par rapport à l'exercice précédent

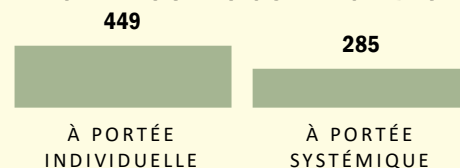
813 MOTIFS D'INTERVENTION

Augmentation de 44% par rapport à l'exercice précédent

721 MESURES CORRECTIVES



734 MESURES CORRECTIVES



La commissaire a émis **14 recommandations** à l'établissement pour l'année 2023-2024.

¹ Consultez les données concernant les établissements privés dans les sections prévues à cet effet.

Plaintes

Un dossier de plainte est ouvert lorsqu'un usager, son représentant légal ou présumé, l'héritier ou le représentant légal d'une personne décédée exprime une insatisfaction par écrit ou verbalement, concernant les services que l'usager a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un établissement ou d'une ressource à laquelle recourt un établissement.

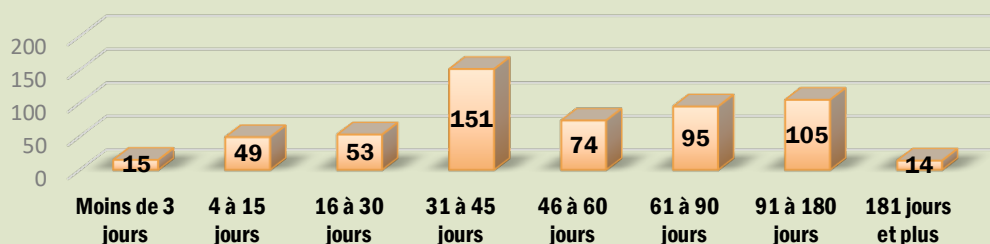
689

Dossiers de plainte reçus, une ↑ de 23% par rapport à l'exercice précédent.

Délai de traitement des plaintes

La LSSSS prévoit un délai de 45 jours pour le traitement d'une plainte. 48% des dossiers de plainte ont été conclus dans ce délai cette année, par rapport à 57% à l'exercice précédent.

Nombre de dossiers de plainte traités selon le délai d'examen



Motifs de plainte

Par catégorie

Motifs	2022-2023	2023-2024
Soins et services dispensés	431	478
Relations interpersonnelles	252	246
Droits particuliers	166	161
Accessibilité	111	129
Organisation du milieu et ressources matérielles	105	77
Aspect financier	24	26
Maltraitance	11	16
Pandémie	3	4
LAPVIQ ²	0	1
Autre	5	0
TOTAL	1 105	1138

Une plainte peut comporter plusieurs motifs

² Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement, LQ 2021, c 13,

Nombre de motifs de plainte par direction-programme

Nombre de motifs par direction



« Je tiens à vous mentionner l'excellent service reçu durant mon séjour autant à l'urgence qu'au 2ième étage. Le personnel est compétent et professionnel, je me trouve chanceuse d'avoir été soignée avec autant d'attention. »

Recommandations émises par la commissaire

La commissaire dispose d'un pouvoir de recommandation pour s'assurer que les droits des usagers soient respectés. Voici les recommandations émises pour l'année 2023-2024.

Type d'instance	Direction visée	Précision de la mesure	Statut
Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	Soutien à l'autonomie de la personne âgée (SAPA)	Créer et rendre accessible, au personnel, des outils concrets (trousse) leur permettant d'être entièrement agiles et opérationnels face à des usagers et des proches s'exprimant dans une langue autre que le français (par exemple : affiche, interprète, lexique, moyens technologiques de traduction)	Acceptée, réalisée
		Effectuer un rappel à l'ensemble du personnel de la direction quant à leur responsabilité de s'assurer qu'ils prennent tous les moyens nécessaires afin d'adresser la barrière de la langue promptement et que celle-ci ne constitue pas une barrière à l'accès ou à la transmission d'informations.	Acceptée, en cours de réalisation
	Soins infirmiers & Soutien à l'autonomie de la personne âgée	Former l'ensemble des infirmières et infirmières auxiliaires œuvrant en CHSLD sur la tenue de dossier. Établir par le biais de cette formation une fréquence de rappel ainsi qu'une modalité de maintien et de vérification des compétences.	Acceptée, en cours de réalisation.
		Procéder à l'évaluation des compétences des professionnels concernés	Acceptée, réalisée
		Compléter l'évaluation des compétences des infirmiers de manière diligente, prendre les mesures qui s'imposent.	Acceptée, réalisée

Type d'installation	Direction visée	Précision de la mesure	Statut
Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	Soins infirmiers & Soutien à l'autonomie de la personne âgée	Former l'ensemble des infirmières et infirmières auxiliaires œuvrant en CHSLD sur l'instabilité clinique de manière à permettre aux professionnelles de rehausser leur jugement professionnel. Établir par le biais de cette formation une fréquence de rappel ainsi qu'une modalité de maintien et de vérification des compétences.	Acceptée, en cours de réalisation
	Soins infirmiers	Établir les mécanismes afin de s'assurer de l'encadrement professionnel nécessaire, dont les mécanismes d'évaluation des compétences du personnel infirmier dans un contexte de mobilité du personnel à travers les différentes installations du CCSMTL	Acceptée, réalisée
	Soins infirmiers & Soutien à l'autonomie de la personne âgée	Former l'ensemble des préposés aux bénéficiaires œuvrant en CHSLD de manière à ce qu'ils soient en mesure d'identifier des signes de détérioration respiratoire, cardiaque ou d'urgence vitale et qu'ils soient capables d'intervenir de manière appropriée. Établir par le biais de cette formation une fréquence de rappel ainsi qu'une modalité de maintien et de vérification des compétences	Acceptée, en cours de réalisation
	Soins infirmiers	Procéder à une mise à niveau des formations requises pour l'emploi de l'infirmière auxiliaire, incluant le volet portant sur la maltraitance	Acceptée, en cours de réalisation
	Soutien à l'autonomie de la personne âgée	Entreprendre une démarche personnalisée avec l'employée dans le but de visionner avec elle l'enregistrement vidéo, discuter de son rôle et des comportements attendus dans l'exercice de ses fonctions en pareilles circonstances, en incluant une présentation du code d'éthique	Acceptée, en cours de réalisation

Type d'instance	Direction visée	Précision de la mesure	Statut
Hôpital	Services multidisciplinaires, Soins infirmiers & Ressources financières	Que les directions concernées, en collaboration avec l'ensemble des acteurs concernés, élaborent une procédure d'établissement sur la facturation des soins et services aux usagers qui ne sont pas en mesure de présenter une carte RAMQ valide, en y prévoyant le partage des responsabilités entre l'ensemble des acteurs concernés	Acceptée, réalisée
		Que cette procédure détermine la marche à suivre pour la facturation des services de triage, en tenant compte du droit à l'information des usagers, incluant les enjeux relatifs à la barrière de langue, ainsi que la réalité entourant les heures d'ouverture du service de comptabilité	Acceptée, réalisée
		Que cette procédure détermine notamment la portée de l'obligation de l'établissement de vérifier l'éligibilité d'une personne au PFSI avant de lui donner des services tout en tenant compte de la vulnérabilité particulière de ces usagers	Acceptée, réalisée
Résidence à assistance continue	Programmes Déficience intellectuelle – TSA – Déficience physique	S'assurer de l'application du plan d'action proposé et en suivre l'évolution par la mise en place d'un plan d'audits qualité.	Acceptée, en cours de réalisation
		Évaluer, en collaboration avec le contentieux du CCSMTL, la mise en place de vidéosurveillance au sein des aires communes dans le respect des droits des usagers afin de soutenir l'analyse des accidents touchant les usagers et les interventions cliniques à privilégier.	Acceptée, en cours de réalisation
		Procéder à la révision, en collaboration avec la DSM, des outils de communication relatifs aux signalements de maltraitance utilisés et diffusés auprès des équipes, pour que ces derniers soient conformes à la Loi visant à lutter contre la maltraitance et à la Politique de l'établissement.	Acceptée, en cours de réalisation

« **Bonjour,**

J'ai été hospitalisé à l'hôpital de Verdun du 3 au 10 août et je tiens à vous mentionner l'excellent service reçu durant mon séjour autant à l'urgence qu'au 2^e étage. Le personnel compétent et professionnel, je me trouve chanceuse d'avoir été soigné avec autant d'attention. » - Hôpital de Verdun

Recours au Protecteur du citoyen

Parmi les **689** plaintes reçues, les usagers ont utilisé leur recours de deuxième instance dans **39** dossiers.

Taux de recours en deuxième instance
1.6 %

82% des dossiers de plainte au Protecteur ont été conclus **sans recommandations** pour l'établissement

Voici les recommandations émises par le Protecteur du citoyen dans 7 dossiers. Notons également que lorsqu'un dossier se rend en deuxième instance, les motifs examinés ne seront pas nécessairement les mêmes que ceux examinés par la commissaire au premier palier.

Type d'instance	Direction visée	Recommandation du Protecteur du citoyen	Statut
Centre jeunesse de Montréal	Programme jeunesse	D'impliquer un consultant (spécialiste en activité clinique, expert, ou autre) formé en conflit de séparation afin de faire l'analyse de la situation dans son ensemble et de guider les interventions visant à mettre fin au principal motif de compromission.	Acceptée, réalisée
		Demander un complément d'expertise psychosociale afin d'avoir une lecture juste et contemporaine de la situation familiale et de bien déterminer les recommandations à faire lors de la prochaine audition au tribunal.	Refusée
		De changer l'équipe d'intervenantes en place (personne autorisée et éducatrice) et cibler une intervenante qui a reçu la formation adaptée aux conflits sévères de séparation pour reprendre le dossier.	Acceptée, réalisée
		De s'assurer que l'intervenante de l'application des mesures actuelle reçoive la formation appropriée à l'intervention en contexte de conflit de séparation eu égard aux autres dossiers dans lesquels elle pourrait être impliquée.	Acceptée, réalisée

Type d'instance	Direction visée	Recommandation du Protecteur du citoyen	Statut
CHSLD	Soutien à l'autonomie de la personne âgée - Hébergement	Développer un plan d'action pour la mise en place de mesures correctives si des lacunes sont constatées lors des audits cliniques quant à la qualité de l'administration de médicaments.	Acceptée, réalisée
		Confirmer au Protecteur du citoyen le déploiement au CHSLD du nouvel outil d'audit du CIUSSS pour l'évaluation des soins et services offerts par les PAB.	Acceptée, réalisée
CRDITED de Montréal	Programme Déficience intellectuelle-TSA- Déficience physique	Évaluer la mise en place d'un protocole de vidéosurveillance durant la nuit dans la chambre de l'utilisateur, afin de soutenir l'analyse des accidents touchant l'utilisateur et les interventions cliniques à privilégier dans le respect de ses droits à une prestation de services sécuritaire.	Acceptée, réalisée
CLSC	Soutien à l'autonomie de la personne âgée - Soutien à domicile	Réévaluer les besoins de soutien à domicile de l'utilisateur et de sa conjointe à titre de personne proche aidante dans un contexte d'épuisement et d'organisation complexe des soins et des services à domicile.	Acceptée, réalisée
		Déterminer un plan de service individualisé (PSI) et en coordonner les actions avec les partenaires impliqués, le cas échéant.	Acceptée, réalisée
Hôpital	Soins infirmiers & Services multidisciplinaires	Transmettre au Protecteur du citoyen, les éléments suivants en suivi : <ul style="list-style-type: none"> - Une copie de l'algorithme révisé ainsi que les critères concernant les trajectoires de l'urgence vers l'accueil clinique - La confirmation que l'algorithme révisé ainsi que ses critères ont été communiqués au personnel de l'urgence 	Acceptée, réalisée

Comité de vigilance

Il est à noter que le comité de vigilance et de la qualité est principalement responsable d'assurer, auprès du conseil d'administration, le suivi des recommandations de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées, conformément aux dispositions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*⁹ (LSSSS).

Le comité de vigilance et de la qualité du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal est composé des membres suivants :

- M. Nicolas Marchand, administrateur et président du comité
- Mme Isabel Velasquez, administratrice et secrétaire du comité
- Mme Nicole René, comité des usagers du centre intégré et secrétaire du comité
- M. Vincent Lehouillier, président-directeur général
- Mme Céline Roy, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

« Nous désirons vous exprimer notre satisfaction suite aux soins reçus au deuxième étage. Le personnel s'est toujours montré très professionnel et compétent. Que ce soit au niveau des préposés, infirmières, responsables du service alimentaire, tous et toutes se sont montrés très dévoués. »

- CHSLD Emilie Gamelin -





Interventions

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à son attention par un signalement et qu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

634

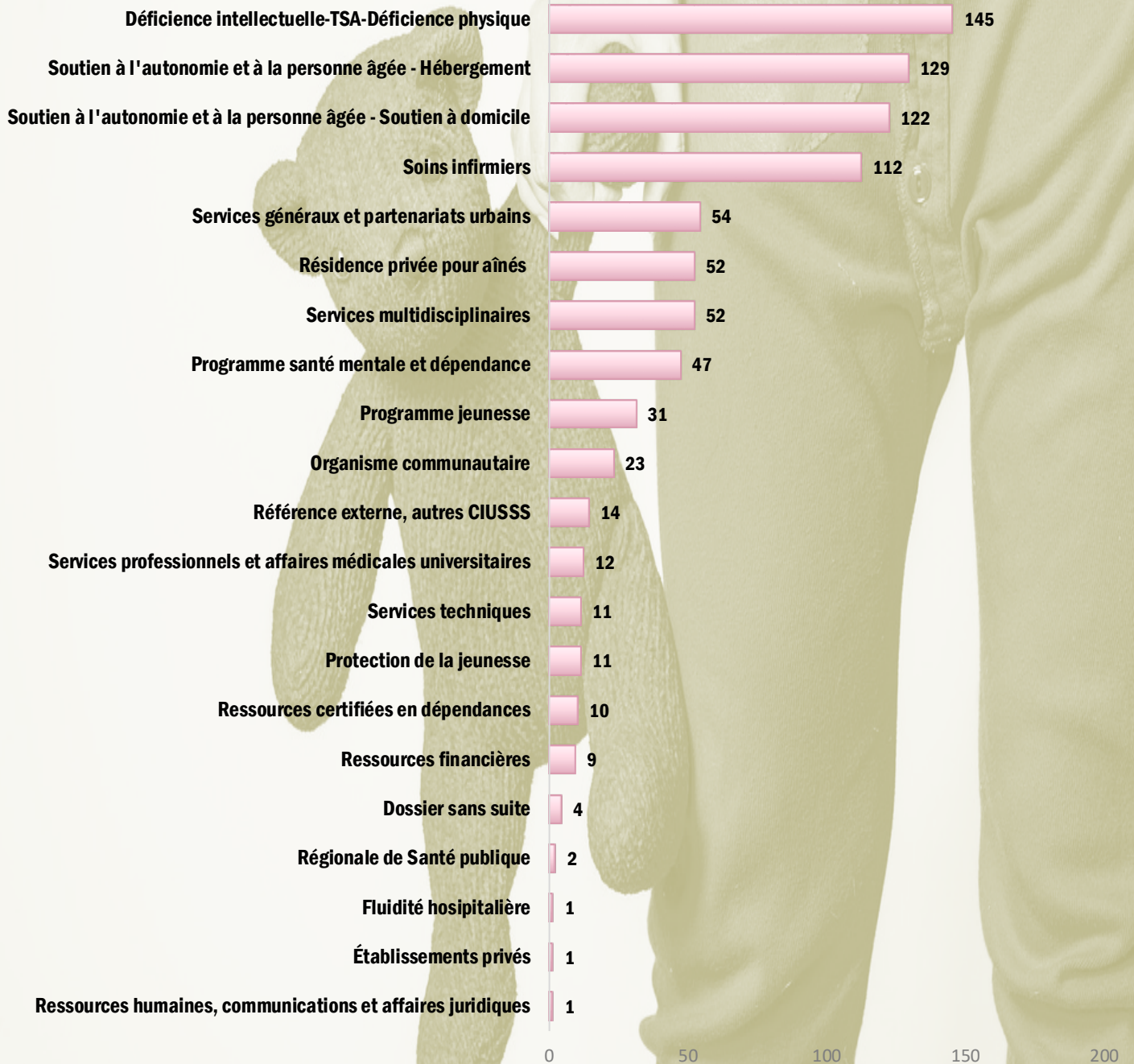
Interventions totalisant 813 motifs pour cette période.

Nombre de motifs par catégorie

Motifs	2022-2023	2023-2024
Accessibilité	53	77
Aspect financier	19	25
Droits particuliers	44	75
Maltraitance	204	372
Organisation du milieu et ressources matérielles	58	70
Relations interpersonnelles	65	56
Soins et services dispensés	119	136
Pandémie	1	2
Autre	3	0
TOTAL	566	813

Une intervention peut comporter plusieurs motifs

Nombre de motifs d'intervention par direction - programme



Maltraitance

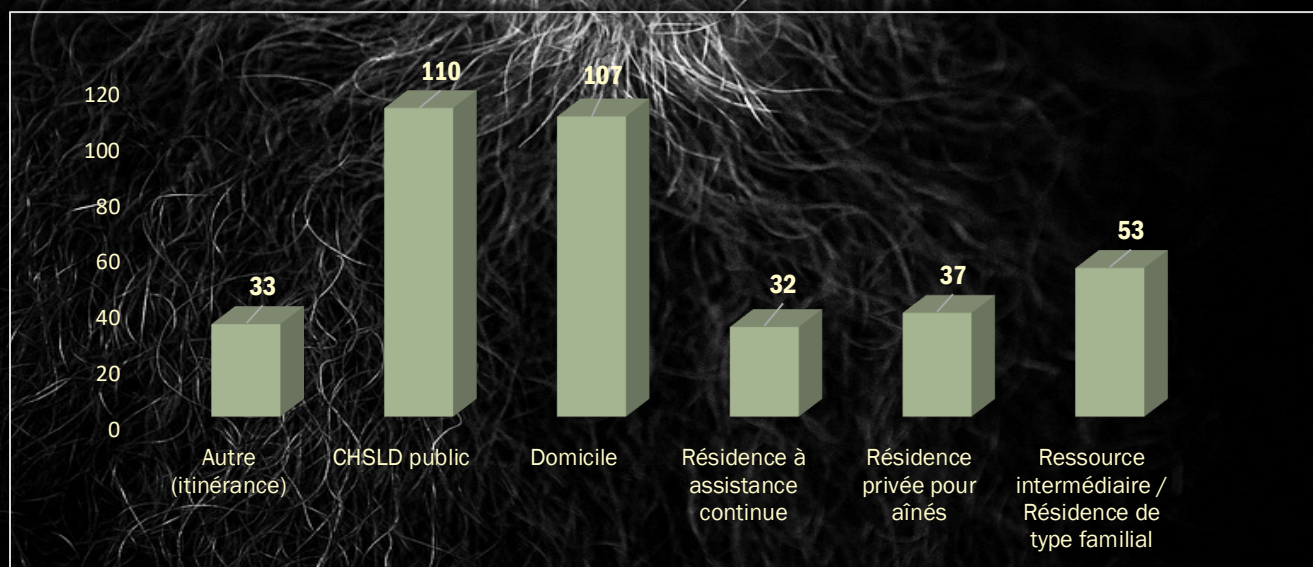
La maltraitance se définit comme un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne³.

305 dossiers
concernaient une
situation potentielle
de maltraitance.

38% de nos
dossiers
d'intervention
ont traité de
maltraitance

372 motifs de
maltraitance
traités en plainte
et en
intervention.

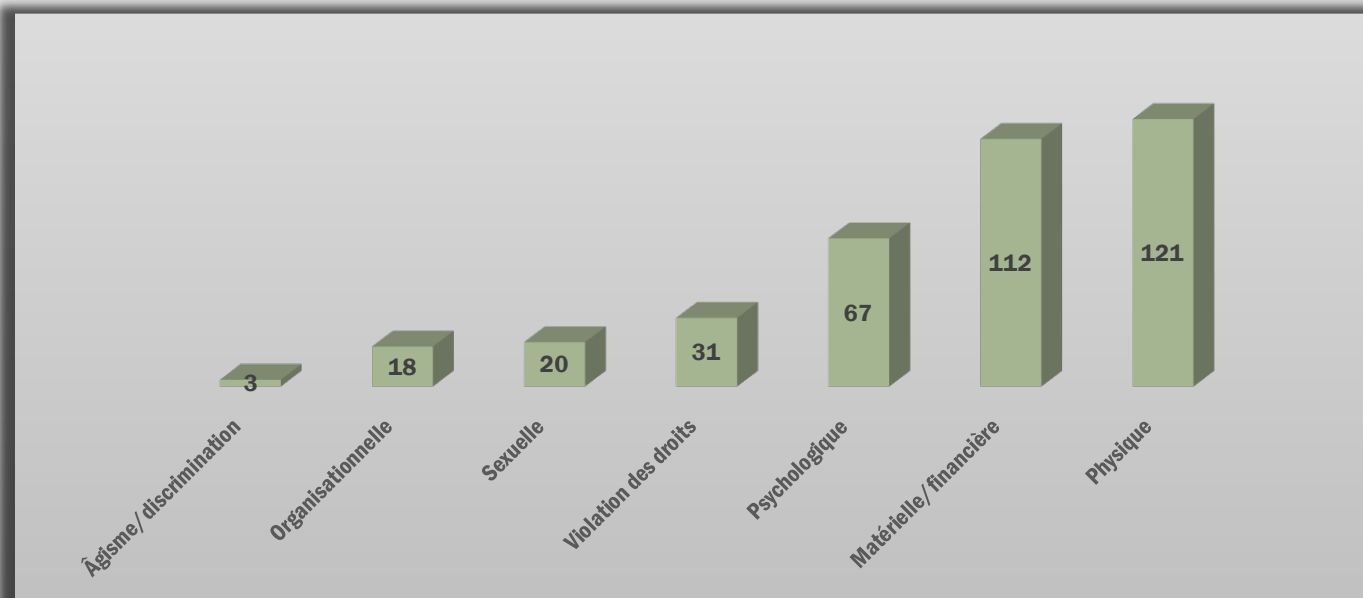
Nombre de motifs traités par milieu de vie de l'utilisateur



« La personne qui travaillait au kiosque de l'admission pour faire faire une carte d'hôpital, le mardi 5 décembre vers 13h30 a offert un service qui se distingue avec une empathie, une bonté et un jovialisme exceptionnel qui mérite d'être souligné. »

³ Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux, LQ 2022, c 6

Nombre de motifs par type de maltraitance⁴



Nombre de motifs selon le type et le milieu de vie



⁴ Les données relatives à la maltraitance proviennent d'extractions manuelles du Système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services.

Mesures correctives

Suite à l'examen de la plainte, les directions concernées s'engagent à appliquer des mesures pour améliorer la qualité des soins et des services.

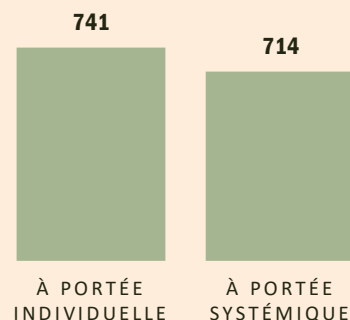
1455

Mesures correctives pour cette année.

10 catégories de mesures les plus fréquemment appliquées

Catégorie	Mesures
Information et sensibilisation des intervenants	157
Évaluation ou réévaluation des besoins	100
Encadrement de l'intervenant	83
Information / sensibilisation d'un intervenant	72
Ajustement des activités professionnelles	64
Formation / supervision	60
Ajustement professionnel	59
Amélioration des communications	56
Élaboration / révision / application	52
Protocole clinique ou administratif	50

RÉPARTITION DES MESURES CORRECTIVES



« Je suis très satisfait des soins que la prothésiste à l'aide technique à l'Institut Gingras-Lindsay-de-Montréal, m'a donné. Ma prothèse s'adapte parfaitement, le manchon est bien ajusté, elle explique bien et elle fait preuve d'une grande écoute attentive et de professionnalisme. C'est une personne très joviale et souriante c'est vraiment le fun de l'avoir comme prothésiste. »

- Institut Gingras-Lindsay-de-Montréal

Exemples de mesures pour chacune des catégories

Information et sensibilisation des intervenants
Animation de capsules sur la compassion auprès des employés.
L'ensemble de l'équipe a été rencontrée afin de lui rappeler son obligation d'identifier un collègue lorsque demandé.
Évaluation ou réévaluation des besoins
Examen de la condition de santé et besoins de l'ensemble des usagers de la ressource et mise en place des services requis.
Relocalisation de l'usagère, évaluation de ses capacités effectuées. Poursuite de la prise en charge sur le plan psychosocial pour adresser l'hypothèse de maltraitance.
Encadrement de l'intervenant
La gestionnaire a mis fin à la période de probation de l'employée qui n'est plus à l'emploi du CCSMTL.
L'employée a été rencontrée et a reçu un avis écrit en collaboration avec les relations de travail. Un rappel à toute l'équipe a été fait sur l'importance de la diligence des soins.
Information / sensibilisation d'un intervenant
La préposée aux bénéficiaires a été sensibilisée sur son approche avec les usagers présentant des troubles cognitifs.
Une copie de la politique de lutte contre la maltraitance a été remise à l'intervenant afin qu'il puisse en faire la lecture.
Ajustement des activités professionnelles
Les horaires des intervenants qui assurent la distribution de médicaments ont été revus, en tenant compte des activités de chacun pour résoudre le problème.
Plan de contingence: le bain des usagers de l'étage, sera donné sur d'autres étages et l'équipement sera loué pour la période d'attente de l'obtention du nouvel équipement.
Formation / supervision
Mise à jour de la formation programme de déplacement sécuritaire des personnes de toute l'équipe.
Il y a aura une pratique mensuelle pour l'application d'intervention thérapeutique lors de conduites agressives (ITCA).
Ajustement professionnel
Plan de redressement sera poursuivi avec le membre du personnel.
Suivi clinique et soutien psychosocial apportés aux victimes.
Amélioration des communications
Création d'un comité ad hoc afin d'améliorer les communications et mettre en place un plan de suivi des situations de maltraitance et des plaintes.
Diffusion des dernières directives et plan de contingence pour assurer les services essentiels en temps de grève.

Élaboration / révision / application

Le protocole Police-Ambulance de l'usager a été mis à jour.

Révision et présentation de la fiche de prévention active de l'usager par les éducateurs en rencontre d'équipe.

Protocole clinique ou administratif

Application du processus qualité (examen préliminaire) et mise en place d'un plan visant à maximiser la collaboration de la responsable de la ressource, notamment face à ses obligations de compléter des rapports d'accidents.

Le directeur général a centralisé la réception et la distribution du courrier à son bureau et à celui du coordonnateur pour en faciliter le suivi.

“Je voudrais faire un compliment à l'infirmière qui a fait la vaccination et suivi de croissance de mon fils. Je ne sais pas son nom. Elle était très sympa, très attentive, une personne merveilleuse ! Nous sommes très contents de savoir qu'il y a des professionnels comme elle ! Merci beaucoup !” - CLSC Saint-Louis du Parc

Médecin examineur

69 plaintes, une
augmentation de **11%**.

Le conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS) nomme, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), un médecin examineur coordonnateur et des médecins examineurs. Ceux-ci sont responsables de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident exerçant au sein de l'établissement privé.

Ce type de dossier concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire locale 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.

Le conseil d'administration du CIUSSS doit prendre les mesures nécessaires pour préserver en tout temps l'indépendance des médecins examineurs dans l'exercice de leurs fonctions. À cette fin, le conseil d'administration du CIUSSS doit notamment s'assurer que les médecins examineurs, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'ils peuvent exercer pour l'établissement, ne se trouvent pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de leurs fonctions.

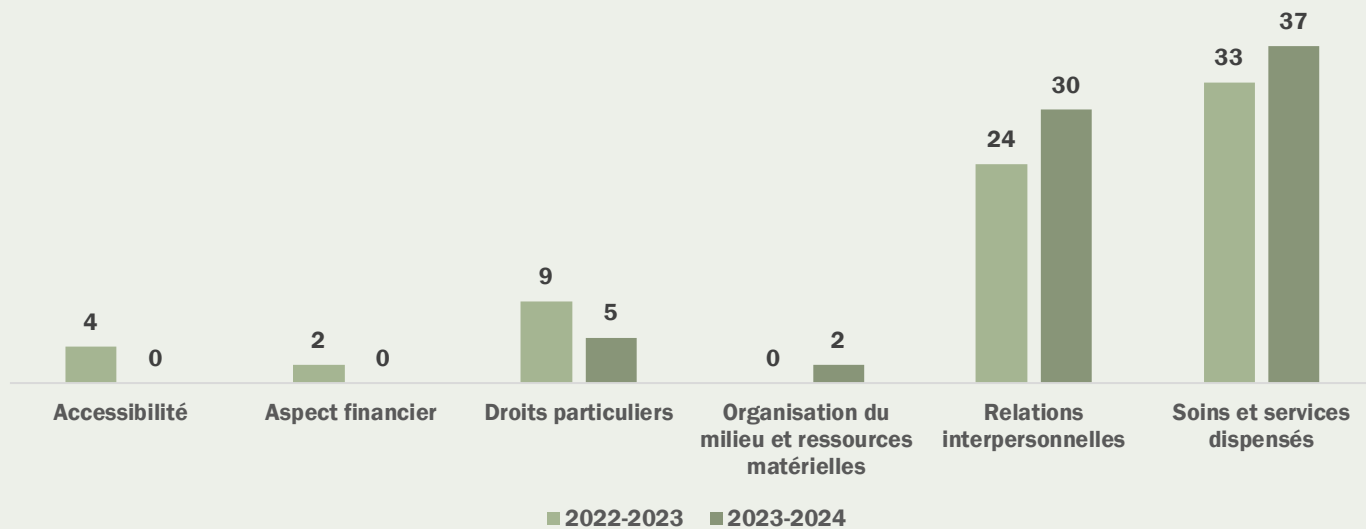
Les médecins examineurs étaient sous la supervision du médecin examineur coordonnateur, **Docteur Viet H. Nguyen**. L'équipe des médecins examineurs est composée des professionnels suivants :

- Dr Guy Léveillé
- Dre Christina Duong
- Dre Julie Grégoire
- Dr Vincent Morin
- Dre Marie-Claude Lemieux

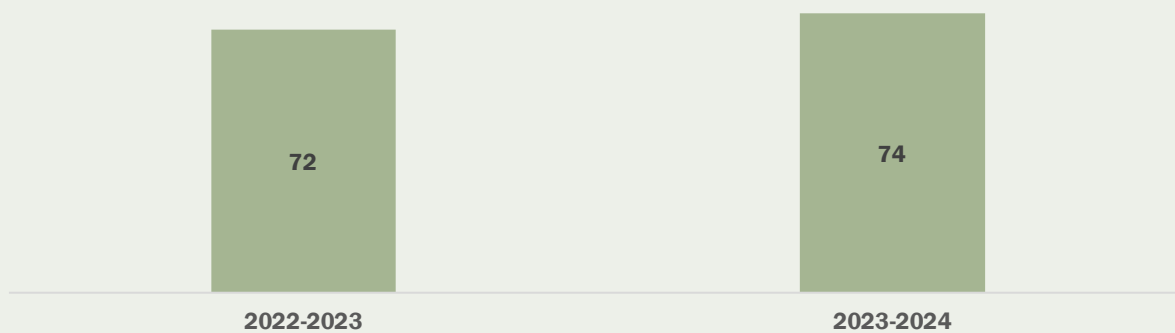
« We left the Verdun hospital truly grateful. Despite the unfortunate circumstances that brought us to the hospital, I never doubted my care. I was scared and alone for a large part of my stay but the staff were dedicated to my wellbeing. The hospital remained always cleaned. There were no extra long waits. There were kind staff who were attentive and respectful to all.»

- Hôpital de Verdun

Comparatif des motifs de plainte médicale par rapport à l'exercice précédent



Comparatif du nombre de motifs traités par rapport à l'exercice précédent



Comparatif du nombre de dossiers de plainte par mission, par rapport à l'exercice précédent



Délai pour le traitement des plaintes médicales

78,5%

des dossiers ont été traités conformément au délai de 45 jours.

Recommandations du médecin examinateur coordonnateur

Au cours de cette année, le médecin examinateur coordonnateur a formulé 5 recommandations.

Installation	Direction visée	Recommandation du médecin examinateur
Hôpital Notre-Dame	Direction des services professionnels	Le département de prévention et de contrôle des infections analyse les techniques de stérilisation du matériel en endoscopie pour s'assurer que le tout est conforme aux procédures.
Hôpital de Verdun	Direction des services professionnels	Que la Directrice des services professionnels et des affaires médicales universitaires mandate un médiateur spécialisé en relations de travail afin d'effectuer une médiation entre les médecins et les gestionnaires, incluant les assistants au supérieur immédiat (ASI), des cliniques externes de l'Hôpital de Verdun.
Hôpital de Verdun	Direction des services professionnels	Concernant l'attestation d'arrêt de travail d'une semaine remis au plaignant par le médecin de l'urgence, il est suggéré que le docteur transmette un nouveau certificat médical, daté et non rétroactif, pour rétablir les faits et qui expliquerait que normalement dans un cas de luxation de la rotule, il est indiqué de prescrire un arrêt de travail de six semaines.
Hôpital Notre-Dame	Direction des services professionnels	<ul style="list-style-type: none"> Assurer une communication efficace entre vous en ce qui concerne les informations d'un patient à la transition d'une garde. Communiquer avec la famille en cas de détérioration de l'état du patient. Remplir rapidement le formulaire de décès, même si un autre médecin constate le décès en soirée ou pendant la nuit. Réévaluer la méthode utilisée par les infirmières pour transmettre les messages aux médecins lorsque la famille souhaite les contacter.
Hôpital de Verdun	Direction des services professionnels	Transférer le dossier de l'utilisateur à un collègue gastro-entérologue du CUSM

Dossiers de plainte transmis au comité de révision

Le comité de révision a confirmé la conclusion du médecin examinateur pour 5 dossiers et 1 dossier est en cours d'examen. Parmi les 5 dossiers conclus, 3 demandes de complément d'examen ont été transmises au médecin examinateur qui ont été acceptées par le comité de révision.

6 dossiers de plainte transmis au comité de révision pour cette période. Il s'agit d'une ↓ de 30% par rapport à l'exercice précédent.

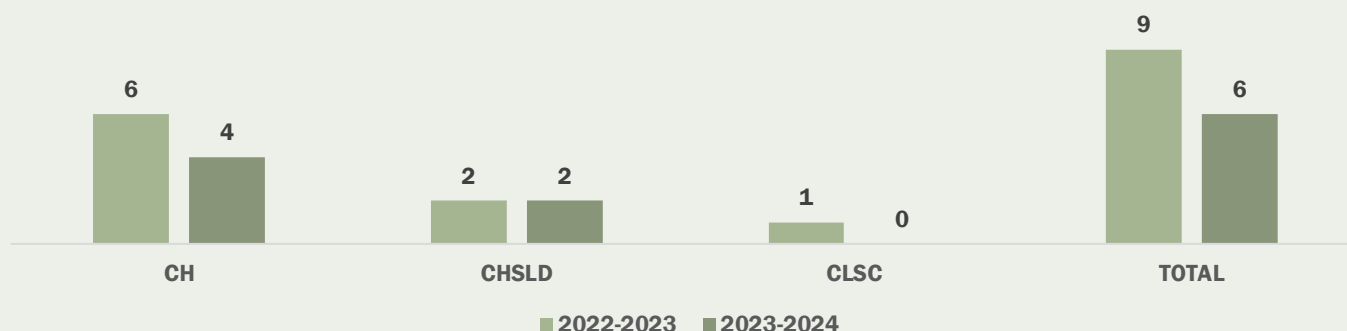
Un dossier transmis au comité de révision lors de l'exercice précédent a également été conclu durant l'exercice 2023-2024.

Le comité de révision est formé de monsieur André Lemieux, Président, et Docteure Diane Roger-Achim, et Docteur Nicolas Pinto et Docteur Paul Pelletier, membre substitut du comité de révision.

Délai pour le traitement des demandes de révision

66,7% des dossiers de plainte transmis au comité de révision ont été traités dans le délai de 60 jours.

Comparatif du nombre de dossiers de plainte médicale transmis au comité de révision par mission par rapport aux périodes précédentes

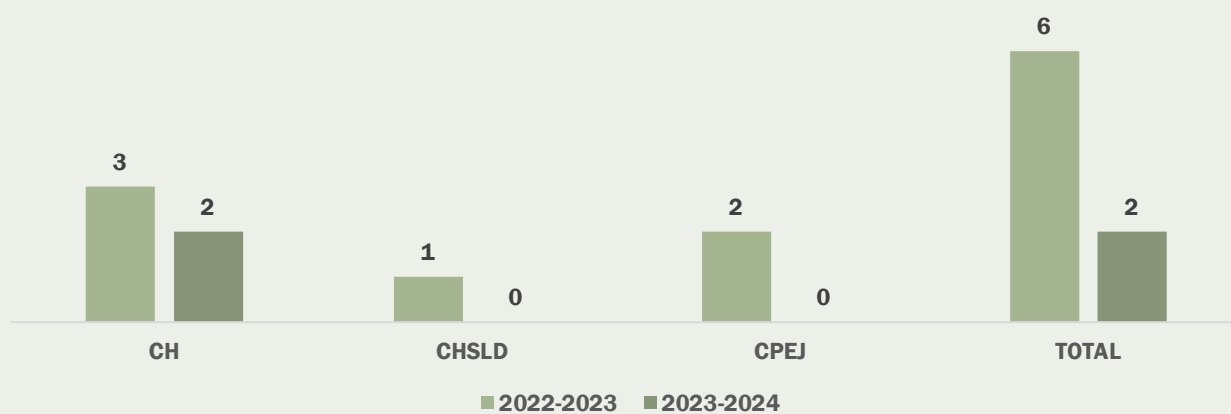


Dossiers de plainte transmis pour étude à des fins disciplinaires

Les 2 dossiers sont en cours d'examen par le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) au moment de la publication de ce rapport.

2 dossiers de plainte transmis au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP).

Comparatif du nombre de dossiers de plainte transmis pour étude à des fins disciplinaires



« Le personnel qui a pris soin est dans le domaine pour les bonnes raisons, vous aimez les humains et ça paraît. Vous travaillez fort, vous êtes débordés, mais vous êtes très bons dans ce que vous faites. »

- Urgence Hôpital de Verdun

Demandes d'assistance

L'assistance fait référence au soutien que la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services apporte à un usager pour la formulation de sa plainte ou pour toute autre démarche relative à sa plainte, pour l'orienter vers un centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ou vers un comité des usagers.

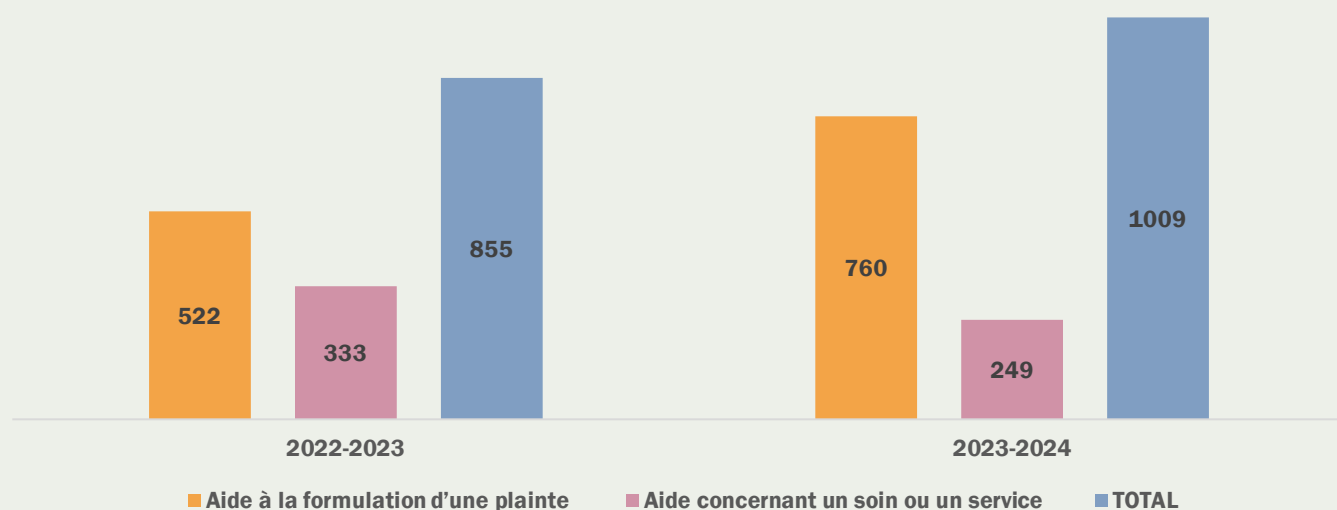
L'assistance peut également correspondre à une aide apportée à un usager concernant l'obtention d'un soin ou d'un service lorsqu'il ne souhaite pas porter plainte.

1009

demandes d'assistance reçues.
Il s'agit d'une \uparrow de **23%** par rapport à l'exercice précédent.

« Une hospitalisation n'est pas agréable, mais être prise en charge par des personnes aussi professionnelles et dévouées par leur travail a rendu l'expérience plus douce. »

Nombre de demandes d'assistance des deux dernières années



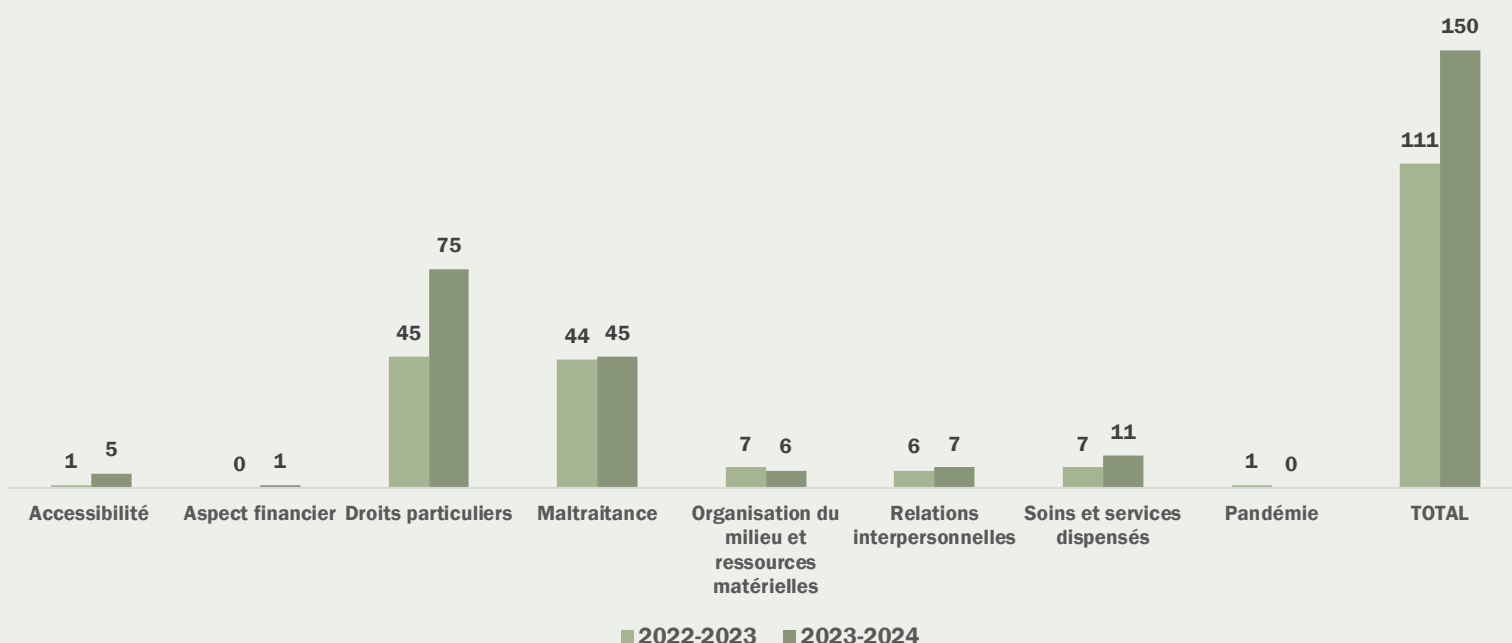
Demandes de consultation

Il s'agit d'un type de dossier qui concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers, de l'amélioration de la qualité des services et à la maltraitance.

146

demandes de consultation reçues.
Celles-ci sont réparties sur 150 motifs.

Comparatif du nombre de motifs de consultation reçus par rapport à l'exercice précédents



« J'aimerais exprimer ma satisfaction à l'égard de mon éducatrice spécialisée, qui effectue un travail remarquable pour accompagner les 3 usagers qui suivent une formation socioprofessionnelle dans notre organisme. »

Autres fonctions de la commissaire

L'article 33 de la LSSSS circonscrit les fonctions de la commissaire au respect des droits des usagers, au traitement diligent de leurs plaintes ainsi qu'aux fonctions suivantes :

138 activités
totalisant **224** heures
d'activités en regard du
respect des droits des
usagers et du
traitement diligent de
leurs plaintes.

Assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement ;

- Diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique ;
- Siège à titre de membre désigné au sein du comité de vigilance et de la qualité ;
- Donne son avis sur toute question de sa compétence ;
- Prépare et présente au conseil d'administration le rapport annuel de l'établissement.

Activités de promotions des deux dernières années



Annexe I

Dossiers de plainte reçus selon l'installation

INSTANCE VISÉE	Nombre	Transmis au 2e palier
Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire	190	17
Hôpital Notre-Dame	87	1
Hôpital de Verdun	54	1
Organisme communautaire	45	5
CLSC et centre de serv. amb. de Verdun - Île-des-Sœurs	19	0
Centre de réadaptation en dépendance de Montréal	17	1
CLSC et centre de serv. amb. de Verdun	16	0
CLSC Saint-Louis-du-Parc	16	1
CRDITED de Montréal	16	2
Ressource intermédiaire	13	1
Centre d'hébergement Paul-Émile-Léger	12	0
Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal	12	0
CLSC des Faubourgs - Sainte-Catherine	11	0
CLSC de Saint-Henri	10	0
GMF En Route 1 - Desjardins	10	0
Résidence pour personnes âgées	10	0
Guichet d'accès à la première ligne (GAP)	8	0
CLSC de Ville-Émard-Côte-Saint-Paul	7	0
CLSC des Faubourgs - Parthenais	7	0
Centre d'hébergement Champlain	6	0
Centre d'hébergement Émilie-Gamelin	6	1
GMF Métro Monk	6	0
Ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique	6	0
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal	5	1
CLSC du Plateau-Mont-Royal	5	0
GMF En route 2 - Griffintown	5	0
RAC-Unité 44	5	0
Centre d'hébergement du Manoir-de-l'Âge-d'Or	4	0
Centre d'hébergement Yvon-Brunet	4	1
CLSC des Faubourgs - Visitation	4	0
GMF En route 1 - Square Victoria	4	0
Guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF)	4	0
Institut Raymond-Dewar	4	0
Institut universitaire de gériatrie de Montréal	4	1

Centre de réadaptation Lucie-Bruneau	3	0
Centre de recherche et d'aide pour narcomanes (CRAN)	3	0
Centre de répartition des demandes de services (CRDS)	3	1
GMF 1851 (GMF Millenia)	3	1
GMF Sud-Ouest Verdun	3	0
GMF-U de Verdun (Hôpital de Verdun)	3	0
Hôpital chinois de Montréal (L')	3	0
Site de vaccination - Site Berri Centre-sud	3	0
Centre d'hébergement Armand-Lavergne	2	0
Centre d'hébergement Bruchési	2	0
Centre d'hébergement Ernest-Routhier	2	1
Centre d'hébergement Jean-De La Lande	2	0
Clinique SIDEP+	2	0
GMF Clinique Médicale Quorum	2	0
Îlot Esplanade	2	0
Programme d'évaluation et de réduction du risque de conduite avec les capacités affaiblies (PERRCCA)	2	0
RAC-Nicolas-Moisan	2	2
Programme d'accompagnement justice-santé mentale (PAJ-SM)	1	0
Centre d'hébergement des Seigneurs	1	0
Centre d'hébergement Louis-Riel	1	0
Centre d'hébergement Réal-Morel	1	0
GMF Clinique L'Agora	1	0
GMF de la Cité Parc Lafontaine	1	0
GMF En route 2 - Gare Centrale	1	0
GMF L'Actuel	1	0
GMF Plateau Mont-Royal	1	0
GMF Saint-Louis-du-Parc	1	0
GMF TMHC -CENTRE DE SANTÉ TZUM GEZUNT	1	0
Maison de naissance Jeanne-Mance	1	0
Pavillon Alfred-Desrochers - IUGM	1	0
RAC-Saint-Urbain	1	0
Autre	1	0
Centre d'hébergement de Verdun	0	0
GMF-U de Verdun (55 de l'Église)	0	1

Annexe II

Dossiers de plainte médicale reçus selon l'installation

INSTANCE VISÉE	Nombre	Transmis au 2e palier
Installation		
Centre de recherche et d'aide pour narcomanes (CRAN)	1	0
Centre d'hébergement Émilie-Gamelin	0	0
Clinique de périnatalité Jeanne-Mance	1	0
CLSC de Saint-Henri	1	0
CLSC et centre de serv. amb. de Verdun	3	0
GMF-U de Verdun (Hôpital de Verdun)	2	0
Hôpital de Verdun	25	4
Hôpital Notre-Dame	33	2
Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal	2	0
Pavillon Alfred-Desrochers - IUGM	1	0

Établissements privés

RAPPORT ANNUEL

1^{ER} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024

Table des matières

Table des matières.....	2
Etablissements privés.....	4
Atelier le Fil d’Ariane inc.	5
Plainte.....	7
Dossiers de plainte de maltraitance.....	7
Intervention.....	8
Rapport des médecins examinateurs	9
Demandes d’assistance.....	10
Demandes de consultation.....	10
Autres fonctions de la commissaire	11
La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles.....	12
Faits saillants.....	14
Plainte.....	15
Délai pour le traitement des plaintes	15
Motifs de plainte traités	15
Mesures correctives.....	16
Dossiers de plainte de maltraitance.....	16
Intervention.....	17
Motifs d’intervention traités	17
Mesures correctives.....	18
Rapport des médecins examinateurs	19
Demandes d’assistance.....	20
Demandes de consultations.....	21
Autres fonctions de la commissaire	22
Havre Jeunesse Teen Haven	24
Plainte.....	26
Dossiers de plainte de maltraitance.....	26

Intervention	27
Rapport des médecins examinateurs	28
Demandes d'assistance.....	29
Demandes de consultation.....	29
Autres fonctions de la commissaire	30
Portage - Centres de réadaptation en toxicomanie	31
Plainte	33
Délai pour le traitement des plaintes	33
Motifs de plainte traités	33
Dossiers de plainte de maltraitance.....	34
Intervention	34
Motifs d'intervention traités	35
Mesures correctives.....	35
Rapport des médecins examinateurs	35
Demandes d'assistance.....	37
Demandes de consultation.....	37
Autres fonctions de la commissaire	38
Hôpital de réadaptation Villa Medica	39
Faits saillants.....	41
Plainte.....	42
Délai pour le traitement des plaintes	42
Motifs de plainte traités	42
Mesures correctives.....	43
Dossiers de plainte de maltraitance.....	44
Intervention	44
Motifs d'intervention traités	45
Mesures correctives.....	45
Dossiers d'intervention de maltraitance.....	46
Motifs de maltraitance reçus.....	46
Motifs par type de maltraitance	46
Motifs par personne présumée maltraitante	47
Rapport des médecins examinateurs	48
Demandes d'assistance.....	49
Demandes de consultation.....	50
Autres fonctions de la commissaire	51

Etablissements privés

Rapport annuel sur l'application de la
procédure d'examen des plaintes, la
satisfaction des usagers et le respect de
leurs droits

Atelier le Fil d'Ariane inc.

4837, rue Boyer, bureau 100
Montréal (Québec) H2J 3E6

Du 1er avril 2023 au 31 mars 2024

Présenté par :

Céline Roy

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-
de-Montréal

MOT DE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Depuis le 1er juin 2021, date de l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux (2020, chapitre 24), la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services applique la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal aux établissements privés situés sur son territoire.

De plus, elle est responsable du traitement d'une plainte et d'un signalement de maltraitance en vertu de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement privé.

La loi exige aussi que la commissaire et les commissaires adjoints se qualifient comme personne indépendante tout au long de leur mandat. Elle prévoit également que le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement privé compte parmi ses membres le commissaire de l'établissement public ainsi qu'un membre de son personnel. D'autres responsabilités, dont celles visant l'information aux usagers et à leurs proches concernant ces nouvelles dispositions, sont aussi confiées par cette loi aux établissements privés.

Finalement, le conseil d'administration de l'établissement public doit transmettre au ministre un rapport annuel qui permet de distinguer les informations qui concernent le CIUSSS de l'établissement privé situé sur son territoire.

En terminant, je tiens à remercier toutes les personnes impliquées dans ce nouveau partenariat, plus particulièrement, les usagers et leurs proches, les employés, les gestionnaires, les directeurs et les administrateurs des conseils d'administration ainsi que toute l'équipe du bureau du commissaire local.



Céline Roy

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Plainte

Type de dossier le plus connu de tous, un dossier de plainte est ouvert lorsqu'un usager, son représentant légal ou présumé, l'héritier ou le représentant légal d'une personne décédée exprime une insatisfaction par écrit ou verbalement, concernant les services que l'usager a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un établissement ou d'une ressource à laquelle recourt un établissement.

O

Dossier de plainte n'a été examiné.

Dossiers de plainte de maltraitance¹

Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne.

O

Dossier de plainte ayant comme motif la maltraitance n'a été examiné.

O

Recommandation formulée par le bureau commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

O

Dossier n'a été transmis au protecteur du citoyen.

¹ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ c L-63, art.2 (3) (« Loi contre la maltraitance »).

Intervention

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative, lorsque des faits sont portés à son attention par un signalement ou que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Il peut choisir d'intervenir pour examiner une situation qu'il a lui-même constatée. Ce pouvoir peut être utilisé lorsqu'une personne ou un usager pouvant formuler

O

Dossier d'intervention n'a été examiné.

O

Dossier de plainte ayant comme motif la maltraitance n'a été examiné.

O

Dossier pour lequel le Protecteur du citoyen est intervenu.

Rapport des médecins examinateurs

Le conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS) nomme, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), un médecin examinateur coordonnateur et des médecins examinateurs. Ceux-ci sont responsables de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident exerçant au sein de l'établissement privé.

Ce type de dossier concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire local 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.

Le conseil d'administration du CIUSSS doit prendre les mesures nécessaires pour préserver en tout temps l'indépendance des médecins examinateurs dans l'exercice de leurs fonctions. À cette fin, le conseil d'administration du CIUSSS doit notamment s'assurer que les médecins examinateurs, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'ils peuvent exercer pour l'établissement, ne se trouvent pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de leurs fonctions.

Les médecins examinateurs étaient sous la supervision du médecin examinateur coordonnateur, **Docteur Viet H. Nguyen**. L'équipe des médecins examinateurs est composée des professionnels suivants :

- Dr Guy Léveillé
- Dre Christina Duong
- Dre Julie Grégoire
- Dr Vincent Morin
- Dre Marie-Claude Lemieux

0

**Dossier de
plainte
médicale**

0

**Dossier
transmis au
comité de
révision**

0

**Dossier transmis
pour études à des
fins disciplinaires**

Demandes d'assistance

L'assistance consiste dans le soutien que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services apporte à un usager pour la formulation de sa plainte ou pour toute autre démarche relative à sa plainte, pour l'orienter vers un centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ou vers un comité des usagers.

L'assistance peut également correspondre à une aide apportée à un usager concernant l'obtention d'un soin ou d'un service lorsqu'il ne souhaite pas porter plainte.

1

Demande d'assistance a été reçue.

Demandes de consultation

Il s'agit d'un type de dossier qui concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

0

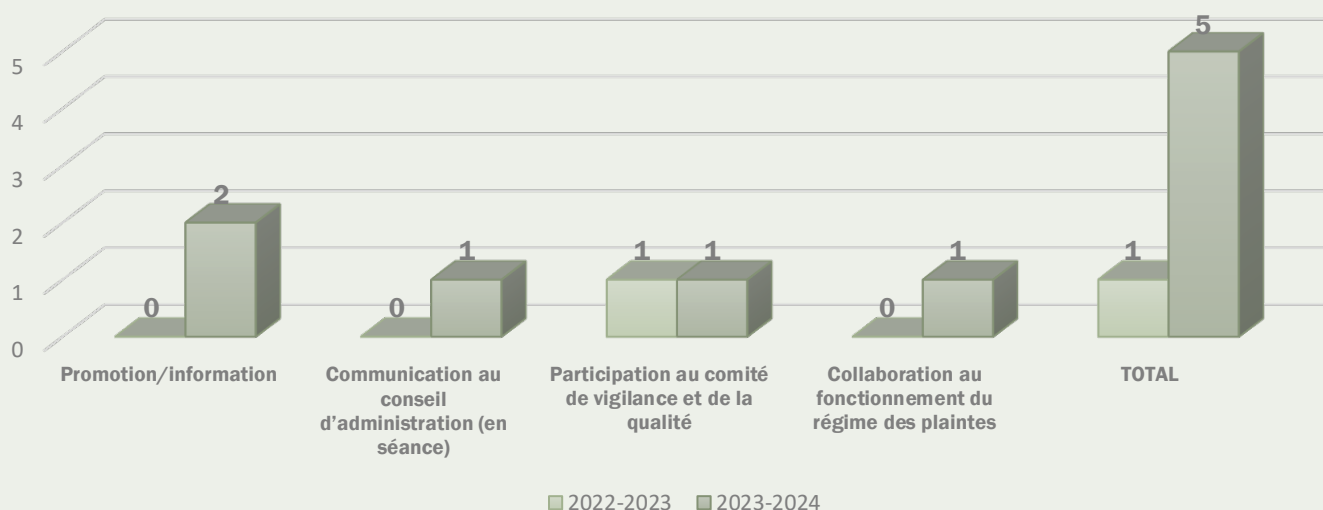
Demande de consultation n'a été reçue.

Autres fonctions de la commissaire

L'article 33 de la LSSSS circonscrit les fonctions de la commissaire locale au respect des droits des usagers, au traitement diligent de leurs plaintes ainsi qu'aux fonctions suivantes :

Assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement ;

- Diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique ;
- Siège à titre de membre désigné au sein du comité de vigilance et de la qualité ;
- Donne son avis sur toute question de sa compétence ;
- Prépare et présente au conseil d'administration le rapport annuel de l'établissement.



Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

La Clinique communautaire de Pointe- Saint-Charles

500, avenue Ash,
Montréal (Québec) H3K 2R4

Du 1er avril 2023 au 31 mars 2024

Présenté par :

Céline Roy

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

MOT DE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Depuis le 1er juin 2021, date de l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux (2020, chapitre 24), la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services applique la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal aux établissements privés situés sur son territoire.

De plus, elle est responsable du traitement d'une plainte et d'un signalement de maltraitance en vertu de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement privé.

La loi exige aussi que la commissaire et les commissaires adjoints se qualifient comme personne indépendante tout au long de leur mandat. Elle prévoit également que le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement privé compte parmi ses membres le commissaire de l'établissement public ainsi qu'un membre de son personnel. D'autres responsabilités, dont celles visant l'information aux usagers et à leurs proches concernant ces nouvelles dispositions, sont aussi confiées par cette loi aux établissements privés.

Finalement, le conseil d'administration de l'établissement public doit transmettre au ministre un rapport annuel qui permet de distinguer les informations qui concernent le CIUSSS de l'établissement privé situé sur son territoire.

En terminant, je tiens à remercier toutes les personnes impliquées dans ce nouveau partenariat, plus particulièrement, les usagers et leurs proches, les employés, les gestionnaires, les directeurs et les administrateurs des conseils d'administration ainsi que toute l'équipe du bureau du commissaire local.

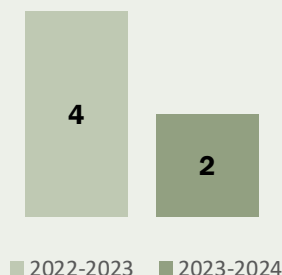


Céline Roy
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

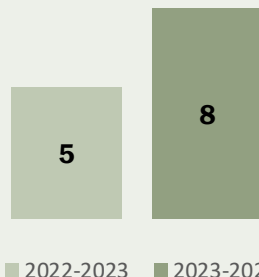
Faits saillants

Le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a traité 14 dossiers au cours de l'exercice 2023-2024, répartis comme suit :

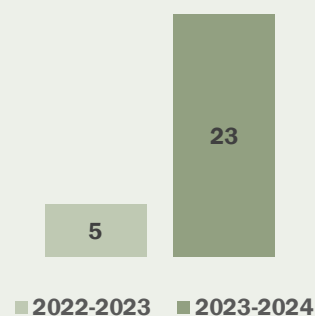
Nombre dossiers de plainte reçus



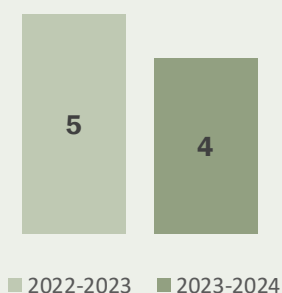
Nombre de motifs traités dans les dossiers de plainte



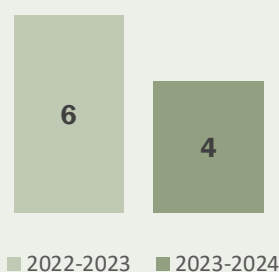
Nombre de mesures correctives



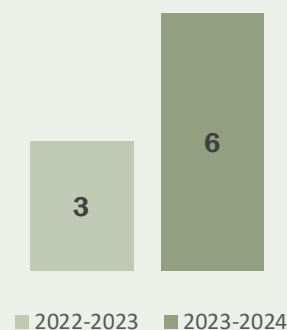
Nombre de dossiers d'intervention reçus



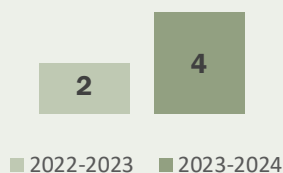
Nombre de motifs traités dans les dossiers d'intervention



Nombre de mesures correctives



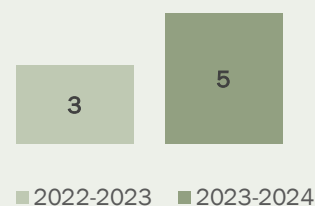
Nombre de demandes d'assistance



Nombre de demandes de consultation



Activités liées aux autres fonctions



1

Dossier de plainte médicale pour la période 2022-2023

0

Dossier de plainte médicale pour la période 2023-2024

z

Plainte

Type de dossier le plus connu de tous, un dossier de plainte est ouvert lorsqu'un usager, son représentant légal ou présumé, l'héritier ou le représentant légal d'une personne décédée exprime une insatisfaction par écrit ou verbalement, concernant les services que l'utilisateur a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un établissement ou d'une ressource à laquelle recourt un établissement.

2

Dossiers de plainte ont été examinés.

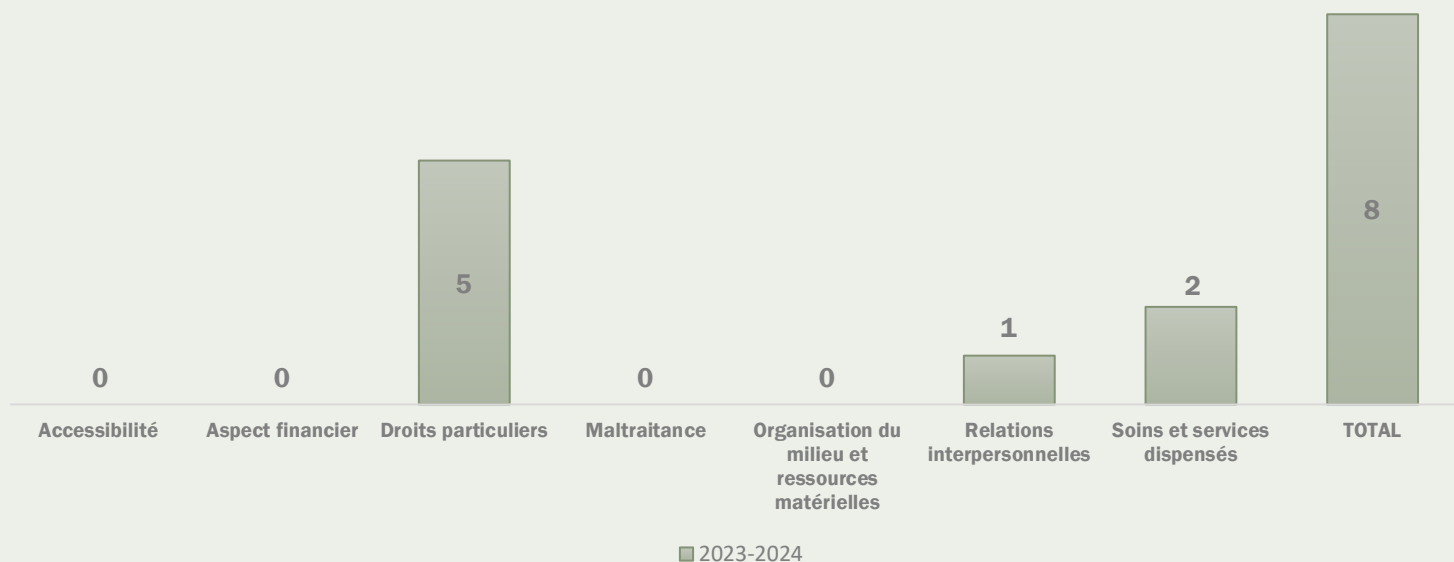
Délai pour le traitement des plaintes

Les deux dossiers ont été finalisés après le délai initial de 45 jours.

Motifs de plainte traités

Les 2 dossiers de plainte ont donné lieu à l'analyse de 8 motifs répartis comme suit :

Répartition des motifs traités des deux dossiers de plaintes comparés avec les périodes précédentes



Mesures correctives

Les 23 mesures correctives suivantes ont été mises en place :

Mesures correctives	2023-2024
Ajustement des activités professionnelles	2
Collaboration avec le réseau	3
Communication / promotion	1
Élaboration / révision / application	2
Encadrement de l'intervenant	2
Encadrement des intervenants	2
Évaluation des besoins	1
Formation / supervision	4
Information/sensibilisation des intervenants	1
Politiques et règlements	1
Protocole clinique ou administratif	3
Respect des droits	1
TOTAL	23

Dossiers de plainte de maltraitance²

Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne.

0

Dossier de plainte ayant comme motif la maltraitance n'a été examiné.

0

Recommandation formulée par le bureau commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

0

Dossier n'a été transmis au protecteur du citoyen.

² Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ c L-63, art.2 (3) (« Loi contre la maltraitance »).

Intervention

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative, lorsque des faits sont portés à son attention par un signalement ou que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés. Il peut choisir d'intervenir pour examiner une situation qu'il a lui-même constatée. Ce pouvoir peut être utilisé lorsqu'une personne ou un usager pouvant formuler une plainte préfère demeurer anonyme.

4

Dossiers d'intervention ont été examinés.

2

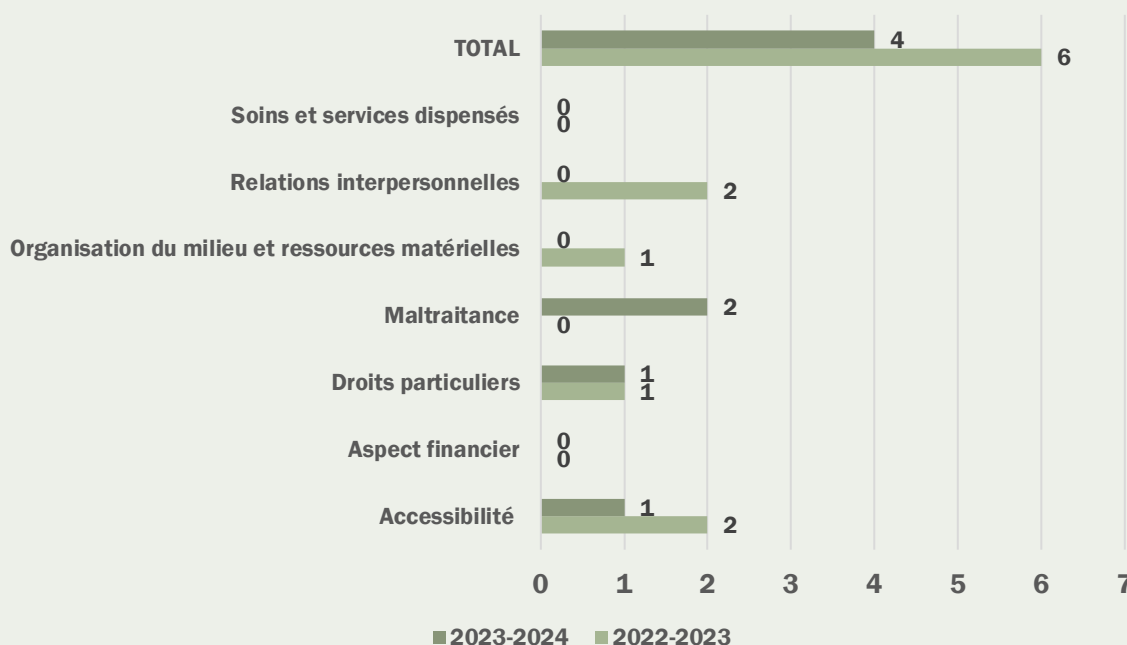
Dossiers ayant comme motif la maltraitance ont été examinés.

0

Dossier pour lequel le Protecteur du citoyen est intervenu.

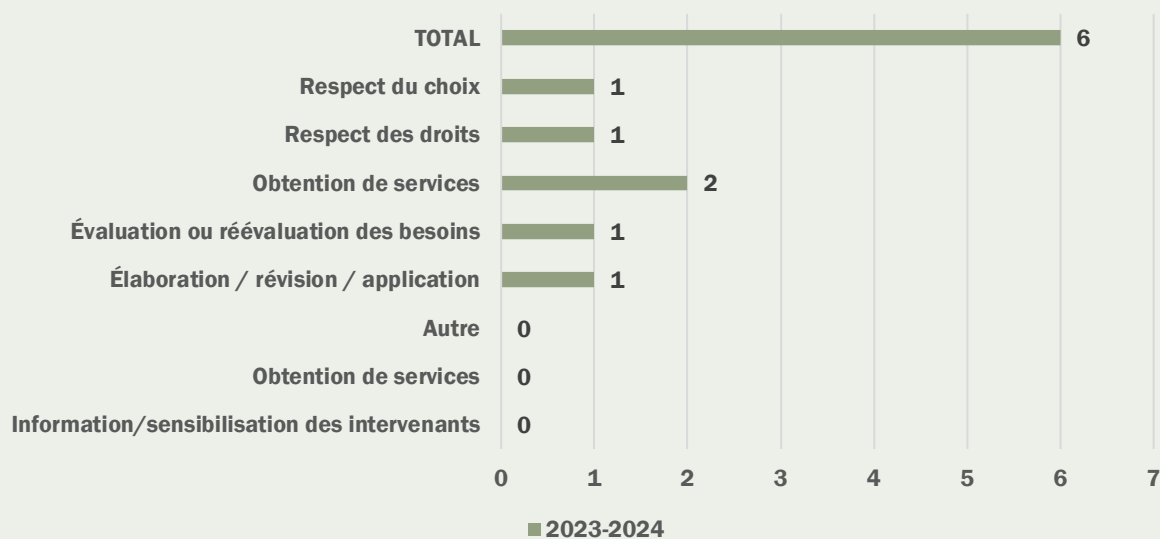
Motifs d'intervention traités

Les 4 dossiers d'interventions ont donné lieu à l'analyse de 4 motifs répartis comme suit :



Mesures correctives

Des 4 motifs, 6 ont donné lieu à des mesures correctives.



Rapport des médecins examinateurs

Le conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS) nomme, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), un médecin examinateur coordonnateur et des médecins examinateurs. Ceux-ci sont responsables de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident exerçant au sein de l'établissement privé.

Ce type de dossier concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire local 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.

Le conseil d'administration du CIUSSS doit prendre les mesures nécessaires pour préserver en tout temps l'indépendance des médecins examinateurs dans l'exercice de leurs fonctions. À cette fin, le conseil d'administration du CIUSSS doit notamment s'assurer que les médecins examinateurs, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'ils peuvent exercer pour l'établissement, ne se trouvent pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de leurs fonctions.

Les médecins examinateurs étaient sous la supervision du médecin examinateur coordonnateur, **Docteur Viet H. Nguyen**. L'équipe des médecins examinateurs est composée des professionnels suivants :

- Dr Guy Léveillé
- Dre Christina Duong
- Dre Julie Grégoire
- Dr Vincent Morin
- Dre Marie-Claude Lemieux

0

**Dossier de
plainte
médicale**

0

**Dossier
transmis au
comité de
révision**

0

**Dossier transmis
pour études à des
fins disciplinaires**

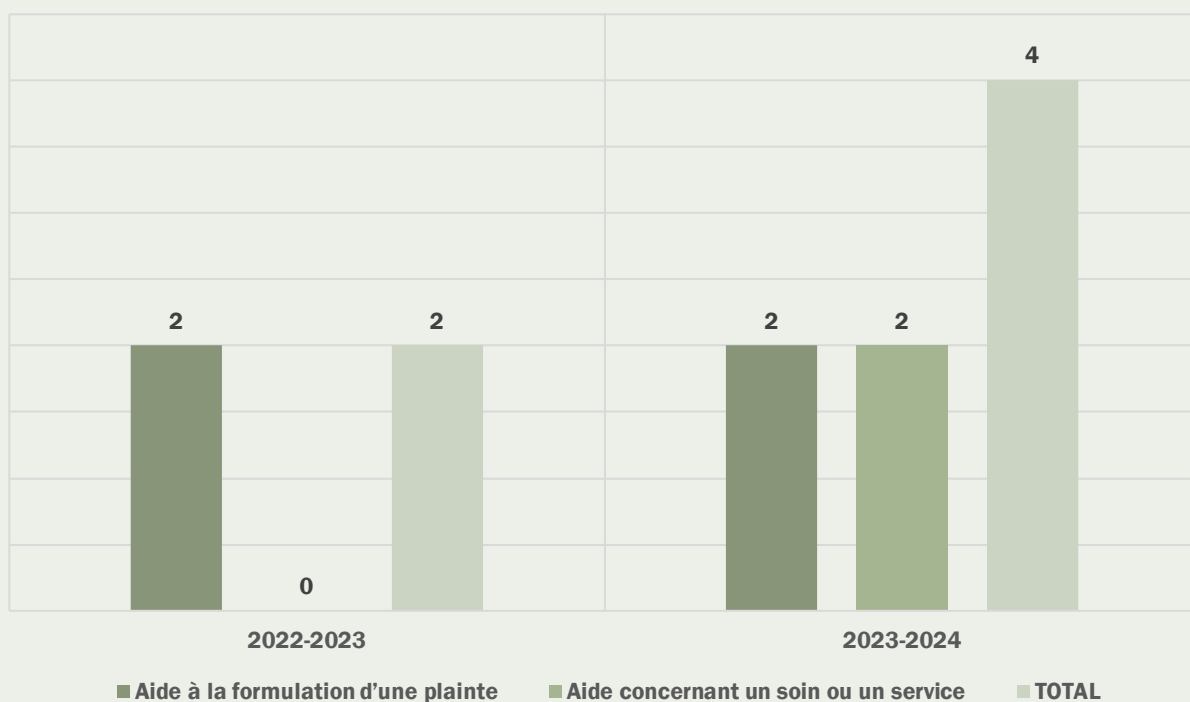
Demandes d'assistance

4

Demandes ont été reçues.

L'assistance consiste dans le soutien que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services apporte à un usager pour la formulation de sa plainte ou pour toute autre démarche relative à sa plainte, pour l'orienter vers un centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ou vers un comité des usagers.

L'assistance peut également correspondre à une aide apportée à un usager concernant l'obtention d'un soin ou d'un service lorsqu'il ne souhaite pas porter plainte.



Demandes de consultations

Il s'agit d'un type de dossier qui concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

4

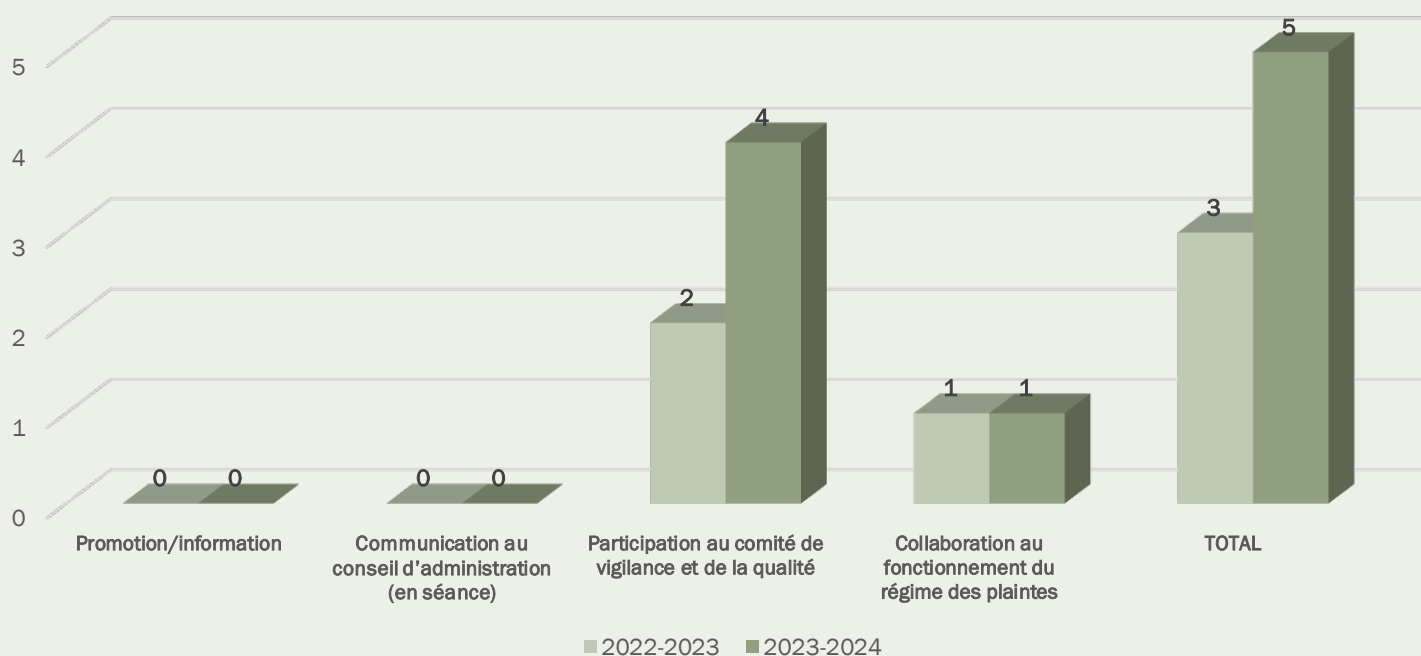
Demandes de consultation ont été reçues.

Autres fonctions de la commissaire

L'article 33 de la LSSSS circonscrit les fonctions de la commissaire locale au respect des droits des usagers, au traitement diligent de leurs plaintes ainsi qu'aux fonctions suivantes :

Assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement ;

- Diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique ;
- Siège à titre de membre désigné au sein du comité de vigilance et de la qualité ;
- Donne son avis sur toute question de sa compétence ;
- Prépare et présente au conseil d'administration le rapport annuel de l'établissement.



Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Havre Jeunesse | Teen Haven

4360, boulevard LaSalle
Montréal (Québec) H4G 2A8

Du 1er avril 2023 au 31 mars 2024

Présenté par :

Céline Roy

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

MOT DE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Depuis le 1er juin 2021, date de l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux (2020, chapitre 24), la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services applique la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal aux établissements privés situés sur son territoire.

De plus, elle est responsable du traitement d'une plainte et d'un signalement de maltraitance en vertu de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement privé.

La loi exige aussi que la commissaire et les commissaires adjoints se qualifient comme personne indépendante tout au long de leur mandat. Elle prévoit également que le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement privé compte parmi ses membres le commissaire de l'établissement public ainsi qu'un membre de son personnel. D'autres responsabilités, dont celles visant l'information aux usagers et à leurs proches concernant ces nouvelles dispositions, sont aussi confiées par cette loi aux établissements privés.

Finalement, le conseil d'administration de l'établissement public doit transmettre au ministre un rapport annuel qui permet de distinguer les informations qui concernent le CIUSSS de l'établissement privé situé sur son territoire.

En terminant, je tiens à remercier toutes les personnes impliquées dans ce nouveau partenariat, plus particulièrement, les usagers et leurs proches, les employés, les gestionnaires, les directeurs et les administrateurs des conseils d'administration ainsi que toute l'équipe du bureau du commissaire local.



Céline Roy
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Plainte

Type de dossier le plus connu de tous, un dossier de plainte est ouvert lorsqu'un usager, son représentant légal ou présumé, l'héritier ou le représentant légal d'une personne décédée exprime une insatisfaction par écrit ou verbalement, concernant les services que l'utilisateur a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un établissement ou d'une ressource à laquelle recourt un établissement.

0

Dossier de plainte n'a été examiné.

Dossiers de plainte de maltraitance³

Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne.

0

Dossier de plainte ayant comme motif la maltraitance n'a été examiné.

0

Recommandation formulée par le bureau commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

0

Dossier n'a été transmis au protecteur du citoyen.

³ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ c L-63, art.2 (3) (« Loi contre la maltraitance »).

Intervention

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative, lorsque des faits sont portés à son attention par un signalement ou que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Il peut choisir d'intervenir pour examiner une situation qu'il a lui-même constatée. Ce pouvoir peut être utilisé lorsqu'une personne ou un usager pouvant formuler

O

Dossier d'intervention n'a été examiné.

O

Dossier de plainte ayant comme motif la maltraitance n'a été examiné.

O

Dossier pour lequel le Protecteur du citoyen est intervenu.

Rapport des médecins examinateurs

Le conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS) nomme, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), un médecin examinateur coordonnateur et des médecins examinateurs. Ceux-ci sont responsables de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident exerçant au sein de l'établissement privé.

Ce type de dossier concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire local 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.

Le conseil d'administration du CIUSSS doit prendre les mesures nécessaires pour préserver en tout temps l'indépendance des médecins examinateurs dans l'exercice de leurs fonctions. À cette fin, le conseil d'administration du CIUSSS doit notamment s'assurer que les médecins examinateurs, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'ils peuvent exercer pour l'établissement, ne se trouvent pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de leurs fonctions.

Les médecins examinateurs étaient sous la supervision du médecin examinateur coordonnateur, **Docteur Viet H. Nguyen**. L'équipe des médecins examinateurs est composée des professionnels suivants :

- Dr Guy Léveillé
- Dre Christina Duong
- Dre Julie Grégoire
- Dr Vincent Morin
- Dre Marie-Claude Lemieux

0

Dossier de plainte médicale.

0

Dossier transmis au comité de révision.

0

Dossier transmis pour études à des fins disciplinaires.

Demandes d'assistance

L'assistance consiste dans le soutien que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services apporte à un usager pour la formulation de sa plainte ou pour toute autre démarche relative à sa plainte, pour l'orienter vers un centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ou vers un comité des usagers.

L'assistance peut également correspondre à une aide apportée à un usager concernant l'obtention d'un soin ou d'un service lorsqu'il ne souhaite pas porter plainte.

0

Demande d'assistance n'a été reçue.

Demandes de consultation

Il s'agit d'un type de dossier qui concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

0

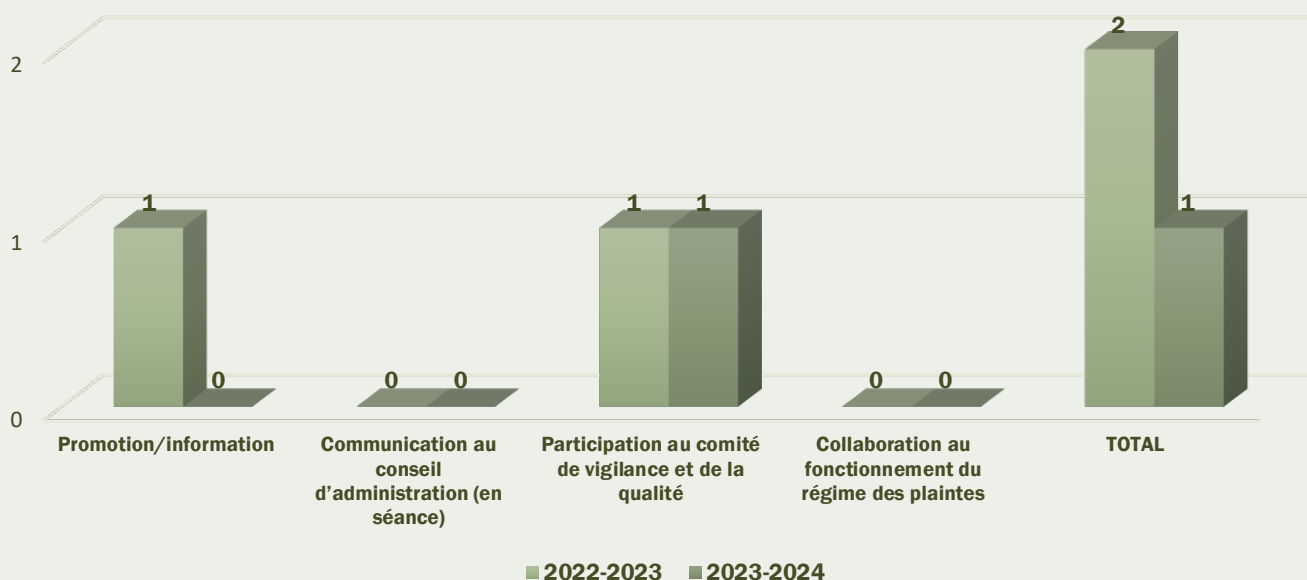
Demande de consultation n'a été reçue.

Autres fonctions de la commissaire

L'article 33 de la LSSSS circonscrit les fonctions de la commissaire locale au respect des droits des usagers, au traitement diligent de leurs plaintes ainsi qu'aux fonctions suivantes :

Assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement ;

- Diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique ;
- Siège à titre de membre désigné au sein du comité de vigilance et de la qualité ;
- Donne son avis sur toute question de sa compétence ;
- Prépare et présente au conseil d'administration le rapport annuel de l'établissement.



Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Portage - Centres de réadaptation en toxicomanie

865, Square Richmond,
Montréal (Québec) H3J 1V8

Du 1er avril 2023 au 31 mars 2024

Présenté par :

Céline Roy

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

MOT DE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Depuis le 1er juin 2021, date de l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux (2020, chapitre 24), la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services applique la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal aux établissements privés situés sur son territoire.

De plus, elle est responsable du traitement d'une plainte et d'un signalement de maltraitance en vertu de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement privé.

La loi exige aussi que la commissaire et les commissaires adjoints se qualifient comme personne indépendante tout au long de leur mandat. Elle prévoit également que le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement privé compte parmi ses membres le commissaire de l'établissement public ainsi qu'un membre de son personnel. D'autres responsabilités, dont celles visant l'information aux usagers et à leurs proches concernant ces nouvelles dispositions, sont aussi confiées par cette loi aux établissements privés.

Finalement, le conseil d'administration de l'établissement public doit transmettre au ministre un rapport annuel qui permet de distinguer les informations qui concernent le CIUSSS de l'établissement privé situé sur son territoire.

En terminant, je tiens à remercier toutes les personnes impliquées dans ce nouveau partenariat, plus particulièrement, les usagers et leurs proches, les employés, les gestionnaires, les directeurs et les administrateurs des conseils d'administration ainsi que toute l'équipe du bureau du commissaire local.



Céline Roy
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Plainte

Type de dossier le plus connu de tous, un dossier de plainte est ouvert lorsqu'un usager, son représentant légal ou présumé, l'héritier ou le représentant légal d'une personne décédée exprime une insatisfaction par écrit ou verbalement, concernant les services que l'usager a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un établissement ou d'une ressource à laquelle recourt un établissement.

2

Dossiers de plainte ont été examinés.

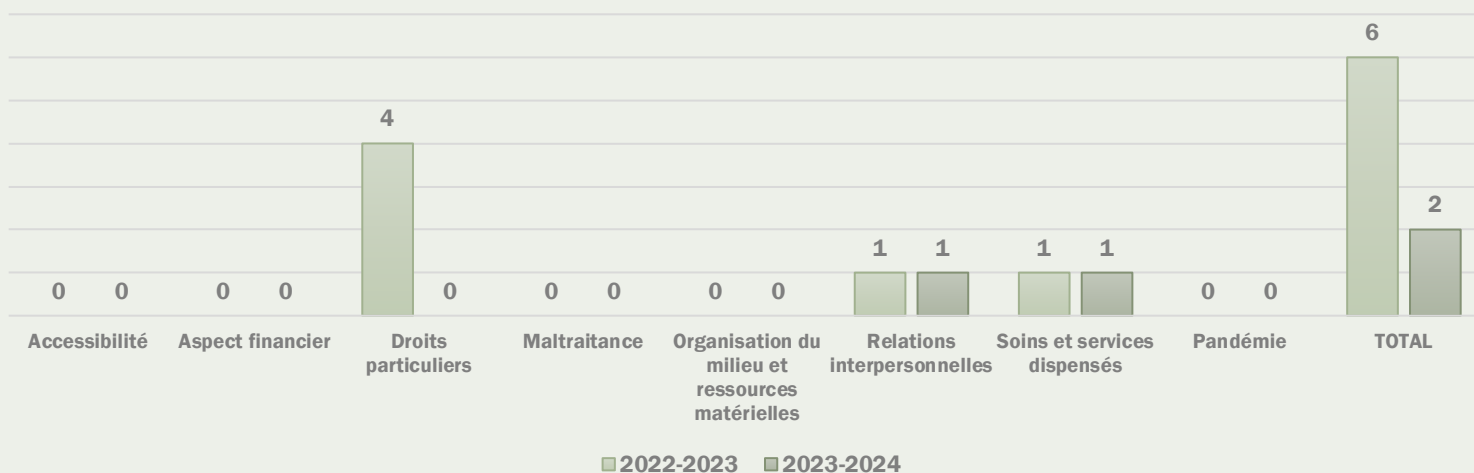
Délai pour le traitement des plaintes

Un dossier a été conclu conformément au délai de 45 jours.

Motifs de plainte traités

Les 2 dossiers de plainte ont donné lieu à l'analyse de 2 motifs et ne donnant lieu à aucune mesure corrective par la suite :

Répartition des motifs traités des deux dossiers de plaintes comparés avec les périodes précédentes



Dossiers de plainte de maltraitance⁴

Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne.

0

Recommandation formulée par le bureau commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

0

Dossier n'a été transmis au protecteur du citoyen.

0

Dossier de plainte ayant comme motif la maltraitance n'a été examiné.

Intervention

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative, lorsque des faits sont portés à son attention par un signalement ou que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Il peut choisir d'intervenir pour examiner une situation qu'il a lui-même constatée. Ce pouvoir peut être utilisé lorsqu'une personne ou un usager pouvant formuler une plainte préfère demeurer anonyme.

0

Dossier de plainte ayant comme motif la maltraitance ont été examinés.

0

Dossier pour lequel le Protecteur du citoyen est intervenu.

0

Dossier d'intervention n'a été examiné.

⁴ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ c L-63, art.2 (3) (« Loi contre la maltraitance »).

Motifs d'intervention traités

0

Motif analysé

Mesures correctives

0

Mesure
corrective

Rapport des médecins examineurs

Le conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS) nomme, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), un médecin examinateur coordonnateur et des médecins examinateurs. Ceux-ci sont responsables de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident exerçant au sein de l'établissement privé.

Ce type de dossier concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire local 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.

Le conseil d'administration du CIUSSS doit prendre les mesures nécessaires pour préserver en tout temps l'indépendance des médecins examinateurs dans l'exercice de leurs fonctions. À cette fin, le conseil d'administration du CIUSSS doit notamment s'assurer que les médecins examinateurs, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'ils peuvent exercer pour l'établissement, ne se trouvent pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de leurs fonctions.

Les médecins examinateurs étaient sous la supervision du médecin examinateur coordonnateur, **Docteur Viet H. Nguyen**. L'équipe des médecins examinateurs est composée des professionnels suivants :

- Dr Guy Léveillé
- Dre Christina Duong
- Dre Julie Grégoire
- Dr Vincent Morin
- Dre Marie-Claude Lemieux

0

**Dossier de
plainte
médicale**

0

**Dossier
transmis au
comité de
révision**

0

**Dossier transmis
pour études à des
fins disciplinaires**

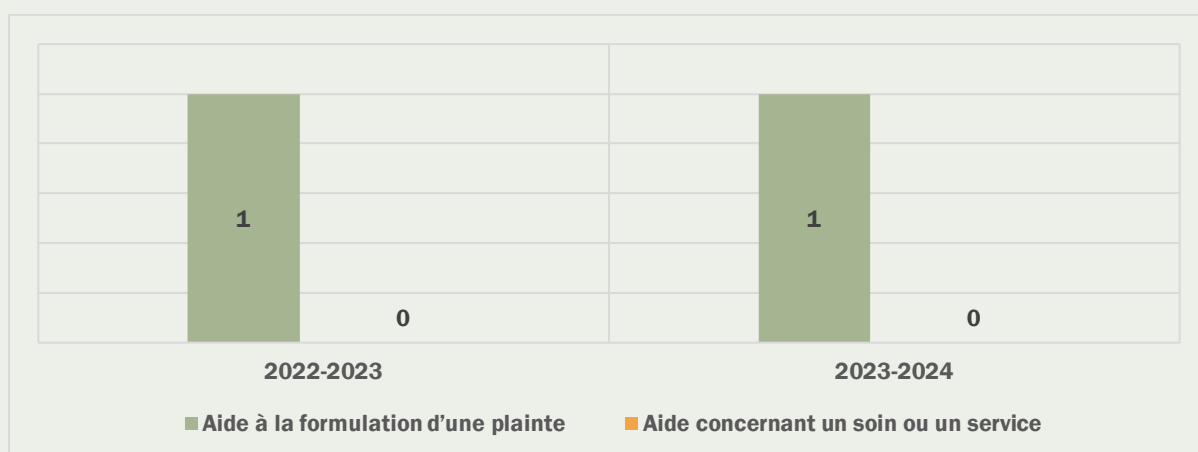
Demandes d'assistance

1

Demande d'assistance a été reçue.

L'assistance consiste dans le soutien que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services apporte à un usager pour la formulation de sa plainte ou pour toute autre démarche relative à sa plainte, pour l'orienter vers un centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ou vers un comité des usagers.

L'assistance peut également correspondre à une aide apportée à un usager concernant l'obtention d'un soin ou d'un service lorsqu'il ne souhaite pas porter plainte.



Demandes de consultation

0

Demande de consultation n'a été reçue.

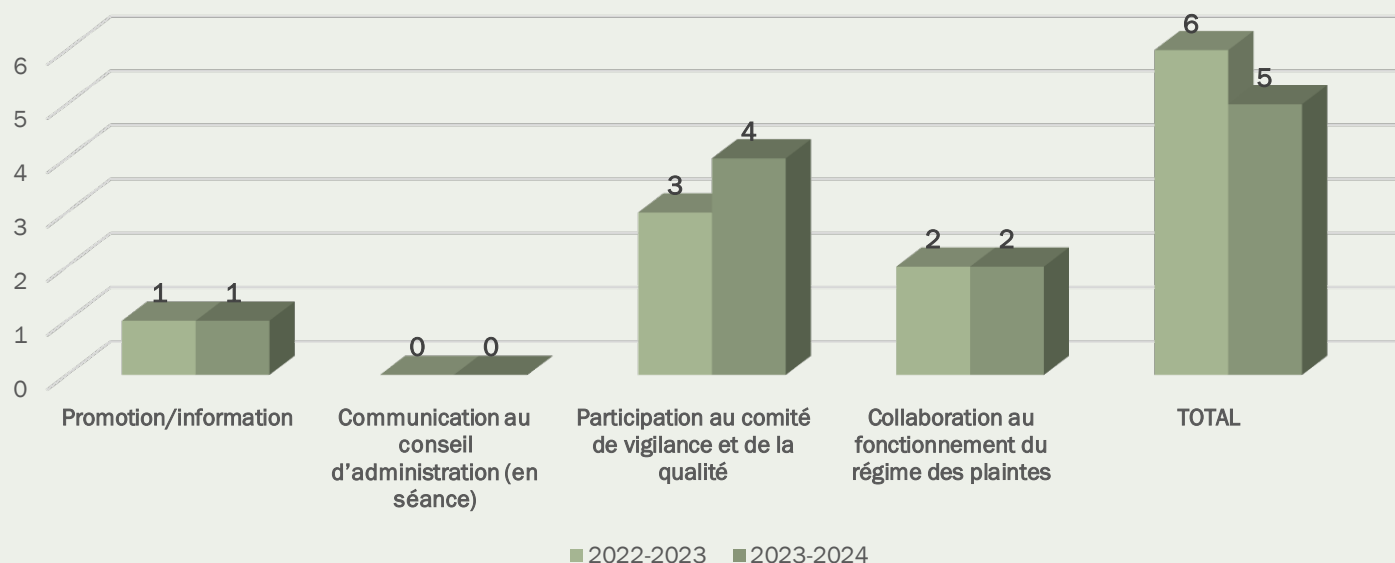
Il s'agit d'un type de dossier qui concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

Autres fonctions de la commissaire

L'article 33 de la LSSSS circonscrit les fonctions de la commissaire locale au respect des droits des usagers, au traitement diligent de leurs plaintes ainsi qu'aux fonctions suivantes :

Assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement ;

- Diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique ;
- Siège à titre de membre désigné au sein du comité de vigilance et de la qualité ;
- Donne son avis sur toute question de sa compétence ;
- Prépare et présente au conseil d'administration le rapport annuel de l'établissement.



Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Hôpital de réadaptation Villa Medica

225, rue Sherbrooke Est,
Montréal (Québec) H2X 1C9

Du 1er avril 2023 au 31 mars 2024

Présenté par :

Céline Roy

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

MOT DE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Depuis le 1er juin 2021, date de l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux (2020, chapitre 24), la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services applique la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal aux établissements privés situés sur son territoire.

De plus, elle est responsable du traitement d'une plainte et d'un signalement de maltraitance en vertu de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement privé.

La loi exige aussi que la commissaire et les commissaires adjoints se qualifient comme personne indépendante tout au long de leur mandat. Elle prévoit également que le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement privé compte parmi ses membres le commissaire de l'établissement public ainsi qu'un membre de son personnel. D'autres responsabilités, dont celles visant l'information aux usagers et à leurs proches concernant ces nouvelles dispositions, sont aussi confiées par cette loi aux établissements privés.

Finalement, le conseil d'administration de l'établissement public doit transmettre au ministre un rapport annuel qui permet de distinguer les informations qui concernent le CIUSSS de l'établissement privé situé sur son territoire.

En terminant, je tiens à remercier toutes les personnes impliquées dans ce nouveau partenariat, plus particulièrement, les usagers et leurs proches, les employés, les gestionnaires, les directeurs et les administrateurs des conseils d'administration ainsi que toute l'équipe du bureau du commissaire local.

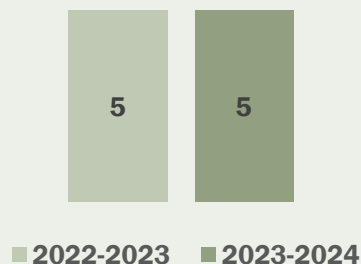


Céline Roy
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

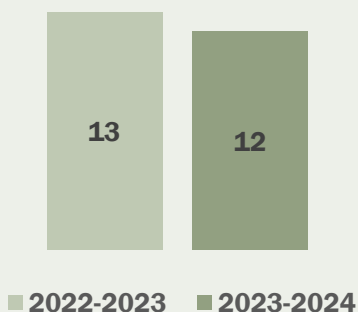
Faits saillants

Le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a traité 12 dossiers au cours de l'exercice 2023-2024, répartis comme suit :

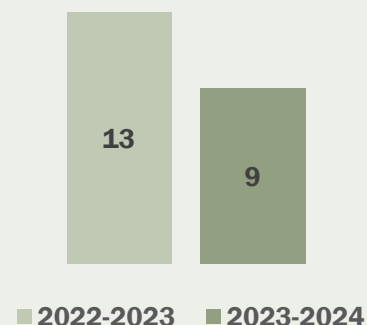
Nombre de dossiers de plainte reçus



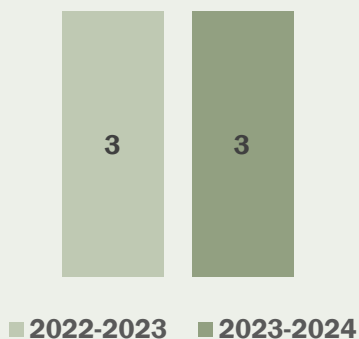
Nombre de motifs traités dans les dossiers de plaintes



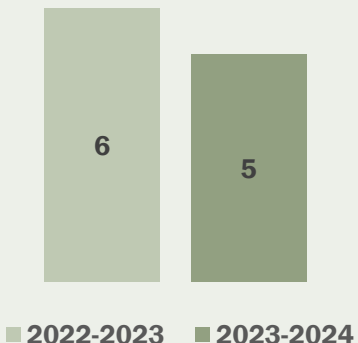
Nombre de mesures correctives



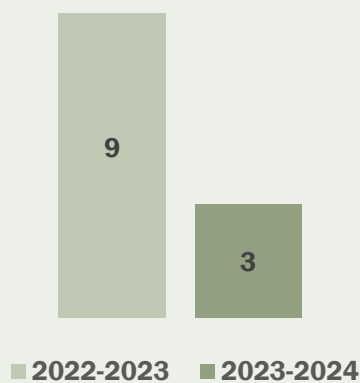
Nombre de dossiers d'intervention reçus



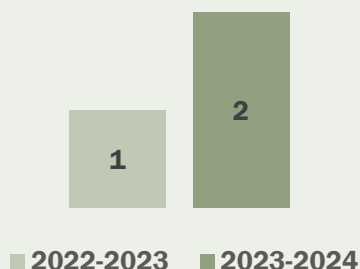
Nombre de motifs traités dans les dossiers d'intervention



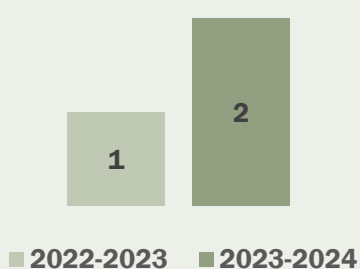
Nombre de mesures correctives



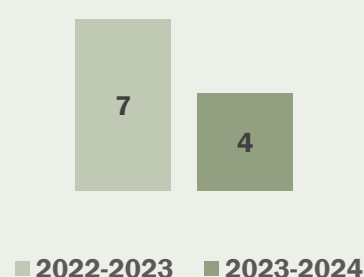
Nombre de demandes d'assistance



Nombre de demandes de consultation



Activités liées aux autres fonctions



0

Dossier de plainte médicale pour la période 2022-2023

0

Dossier de plainte médicale pour la période 2023-2024

Plainte

Type de dossier le plus connu de tous, un dossier de plainte est ouvert lorsqu'un usager, son représentant légal ou présumé, l'héritier ou le représentant légal d'une personne décédée exprime une insatisfaction par écrit ou verbalement, concernant les services que l'usager a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un établissement ou d'une ressource à laquelle recourt un établissement.

5

Dossiers de plainte ont été examinés.

Délai pour le traitement des plaintes

Un dossier a été conclu conformément au délai de 45 jours. Pour les 4 autres, les dossiers ont été conclus en moyenne dans un délai de 96 jours.

Motifs de plainte traités

Les 5 dossiers de plainte ont donné lieu à l'analyse de 12 motifs répartis comme suit :

Répartition des motifs traités des deux dossiers de plaintes comparés avec les périodes précédentes



Mesures correctives

Des 5 dossiers donnant lieu à 12 motifs, 9 mesures correctives suivantes ont été mises en place :

Mesures correctives	2023-2024
Ajustement professionnel	0
Ajustement technique et matériel	0
Amélioration des communications	0
Adaptation des soins et services	1
Communication/promotion	2
Encadrement de l'intervenant	2
Formation / supervision	2
Information/sensibilisation des intervenants	1
Obtention de services	0
Politiques et règlements	0
Protocole clinique ou administratif	1
Autre	0
TOTAL	9

Dossiers de plainte de maltraitance⁵

Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne.

0

Recommandation formulée par le bureau commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

0

Dossier n'a été transmis au protecteur du citoyen.

0

Dossier de plainte ayant comme motif la maltraitance n'a été examiné.

Intervention

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative, lorsque des faits sont portés à son attention par un signalement ou que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Il peut choisir d'intervenir pour examiner une situation qu'il a lui-même constatée. Ce pouvoir peut être utilisé lorsqu'une personne ou un usager pouvant formuler une plainte préfère demeurer anonyme.

Il s'agit du même nombre d'interventions par rapport à la même période de l'année précédente.

1

Dossier d'intervention ayant comme motif la maltraitance a été examiné.

0

Dossier pour lequel le Protecteur du citoyen est intervenu.

3

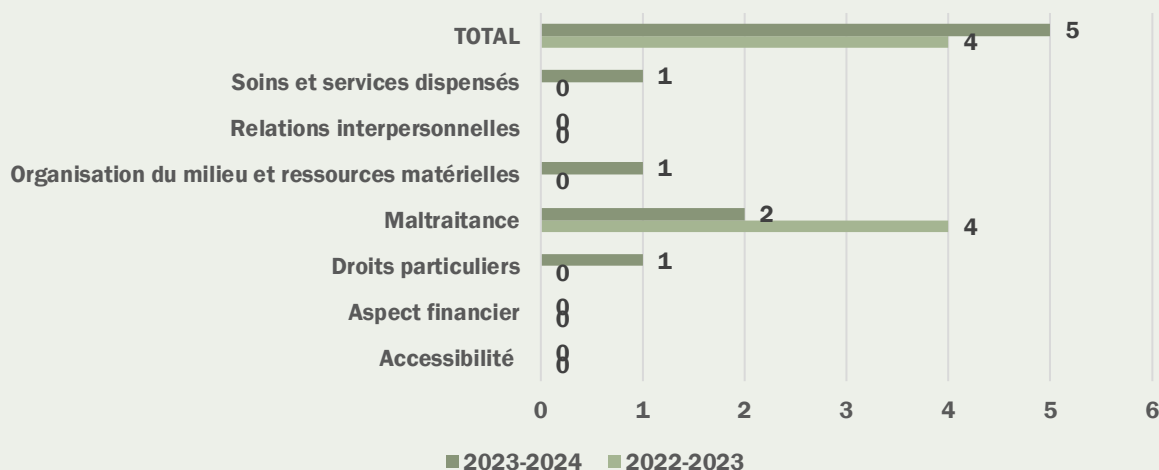
Dossiers d'intervention ont été examinés.

⁵ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ c L-63, art.2 (3) (« Loi contre la maltraitance »).

Motifs d'intervention traités

Les 3 dossiers d'interventions ont donné lieu à l'analyse de 5 motifs répartis comme suit :

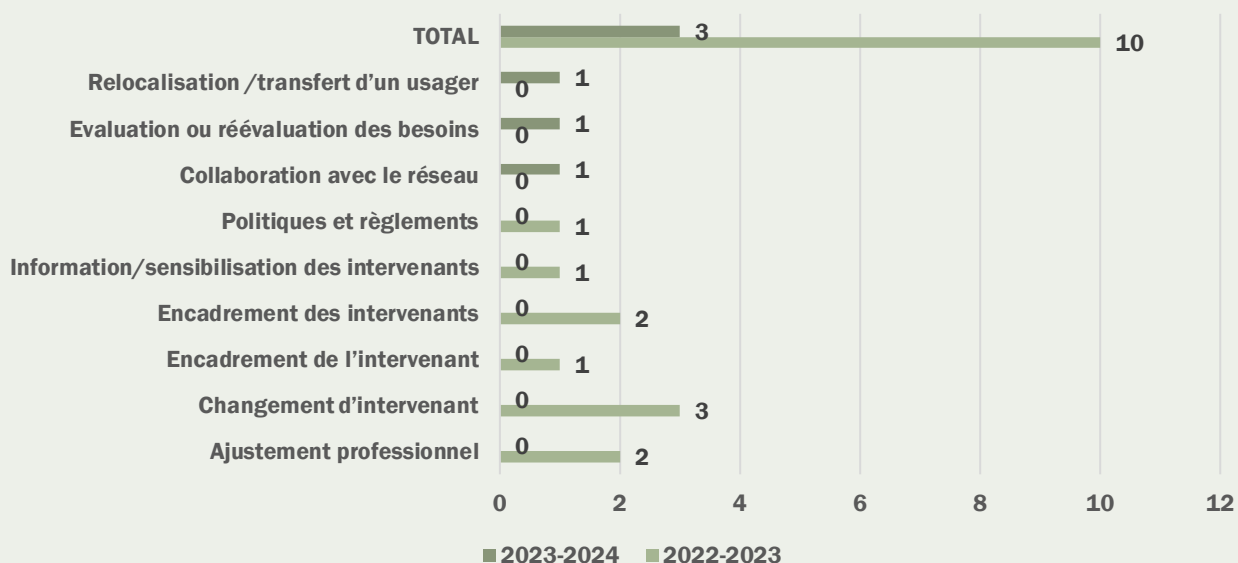
Répartition des motifs d'intervention traités



Mesures correctives

Des 5 motifs, 3 ont donné lieu à des mesures correctives.

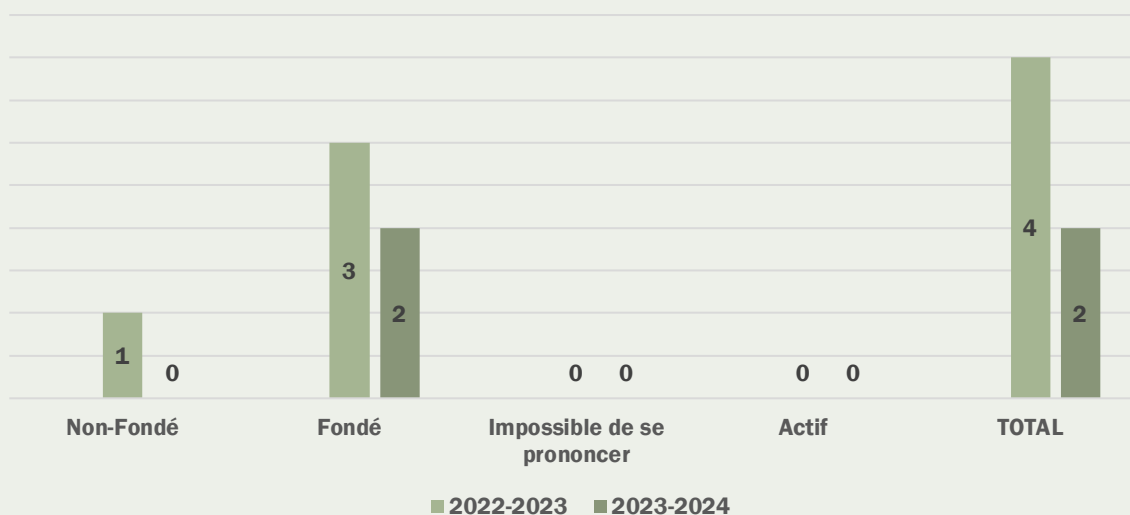
Répartition des mesures correctives traitées par rapport à l'année précédente



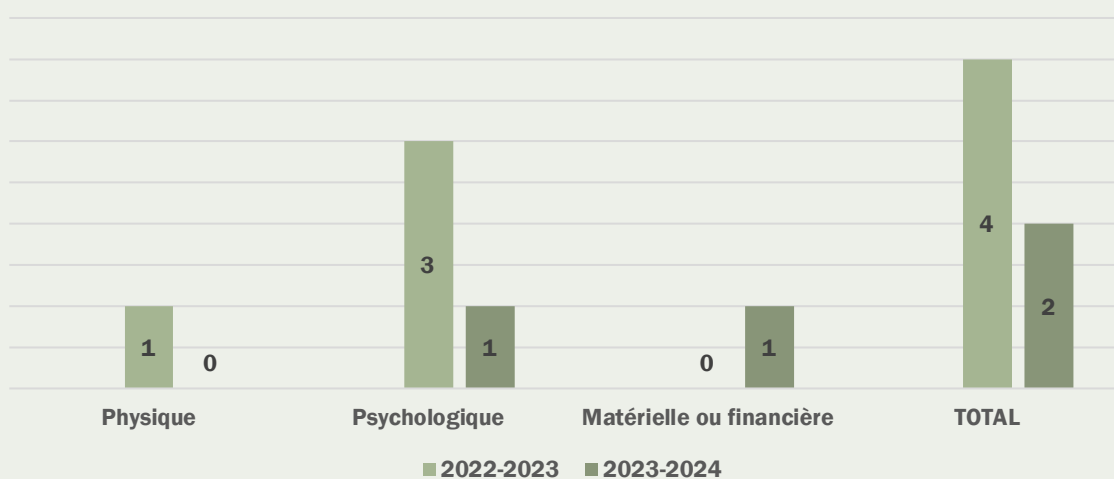
Dossiers d'intervention de maltraitance

Motifs de maltraitance reçus

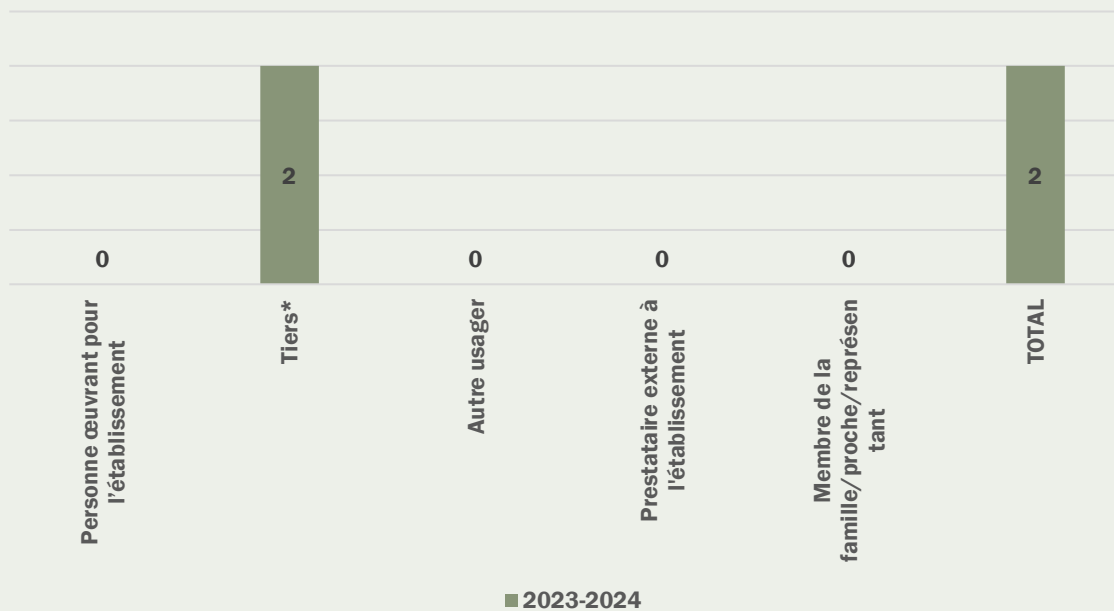
Un dossier d'intervention a donné lieu à 2 motifs de maltraitance.



Motifs par type de maltraitance



Motifs par personne présumée maltraitante



Rapport des médecins examinateurs

Le conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS) nomme, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), un médecin examinateur coordonnateur et des médecins examinateurs. Ceux-ci sont responsables de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident exerçant au sein de l'établissement privé.

Ce type de dossier concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire local 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.

Le conseil d'administration du CIUSSS doit prendre les mesures nécessaires pour préserver en tout temps l'indépendance des médecins examinateurs dans l'exercice de leurs fonctions. À cette fin, le conseil d'administration du CIUSSS doit notamment s'assurer que les médecins examinateurs, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'ils peuvent exercer pour l'établissement, ne se trouvent pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de leurs fonctions.

Les médecins examinateurs étaient sous la supervision du médecin examinateur coordonnateur, **Docteur Viet H. Nguyen**. L'équipe des médecins examinateurs est composée des professionnels suivants :

- Dr Guy Léveillé
- Dre Christina Duong
- Dre Julie Grégoire
- Dr Vincent Morin
- Dre Marie-Claude Lemieux

0

**Dossier de
plainte médicale**

0

**Dossier transmis
au comité de
révision**

0

**Dossier transmis
pour études à
des fins
disciplinaires**

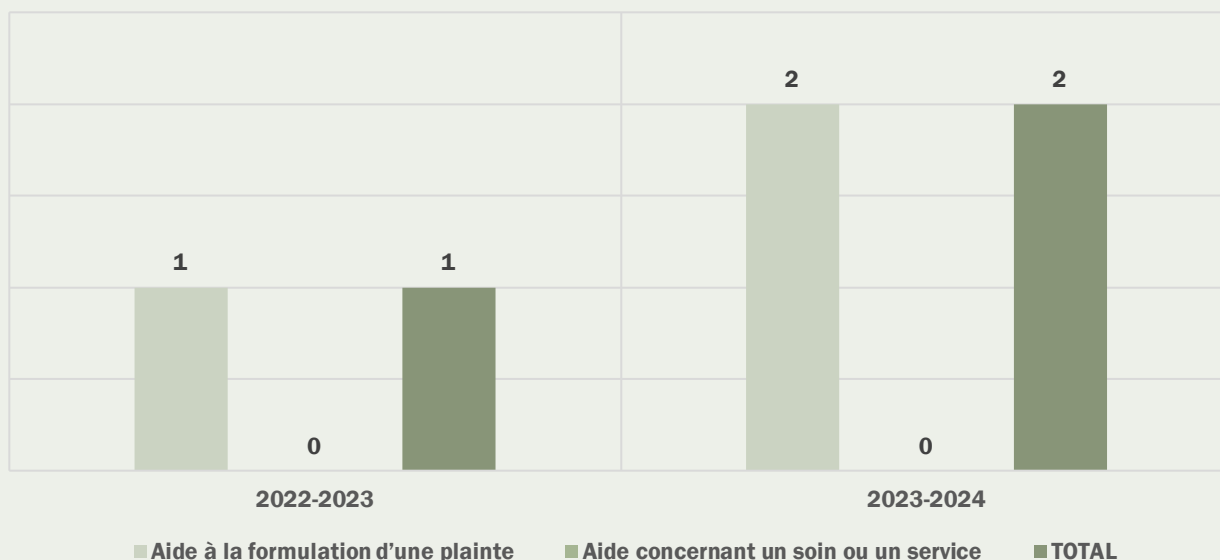
Demandes d'assistance

L'assistance consiste dans le soutien que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services apporte à un usager pour la formulation de sa plainte ou pour toute autre démarche relative à sa plainte, pour l'orienter vers un centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ou vers un comité des usagers.

L'assistance peut également correspondre à une aide apportée à un usager concernant l'obtention d'un soin ou d'un service lorsqu'il ne souhaite pas porter plainte.

2

Demandes d'assistance ont été reçues.

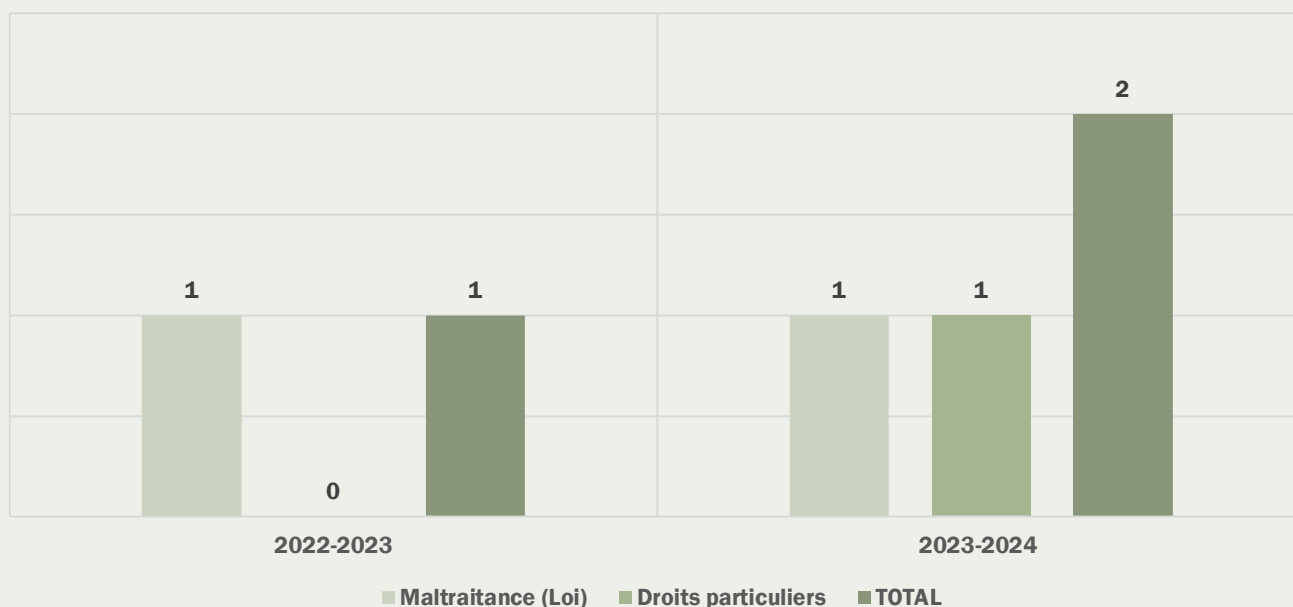


Demandes de consultation

Il s'agit d'un type de dossier qui concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.

2

Demandes de consultation ont été reçues.



Autres fonctions de la commissaire

L'article 33 de la LSSSS circonscrit les fonctions de la commissaire locale au respect des droits des usagers, au traitement diligent de leurs plaintes ainsi qu'aux fonctions suivantes :

Assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement ;

- Diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique ;
- Siège à titre de membre désigné au sein du comité de vigilance et de la qualité ;
- Donne son avis sur toute question de sa compétence ;
- Prépare et présente au conseil d'administration le rapport annuel de l'établissement.

