

**Rapport annuel
2019-2020**

**sur l'application de la procédure
d'examen des plaintes
et l'amélioration de la qualité des services**

Adopté par le conseil d'administration le 8 octobre 2020

Conception et rédaction

Isabelle Durocher, commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Production

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière

260, rue Lavaltrie Sud

Joliette (Québec) J6E 5X7

Tél. : 450 759-5333

Télééc. : 450 756-0598

Mise en page

Isabelle Rioux, technicienne en administration

Le *Rapport annuel 2019-2020 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes* et l'amélioration de la qualité des services est disponible en version électronique sur le site Web du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière au : <http://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca> sous l'onglet *Documentation* à la rubrique *Rapports / Rapports annuels des plaintes*

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

À la condition d'en mentionner la source, sa reproduction à des fins non commerciales est autorisée.

Données découlant du rapport SIGPAQS

(Système d'information sur la gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services)

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, Joliette, 2020

ISBN : 978-2-550-87116-3 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-87117-0 (version PDF)

Dépôt légal : 3^e trimestre 2020

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

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

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière.

Ce rapport fait état des activités réalisées du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, par l'équipe du Commissariat aux plaintes, composé de trois employées de soutien administratif, quatre conseillères aux plaintes, deux commissaires adjoints, une commissaire ainsi que trois médecins examinateurs. Leur juridiction s'étend à l'ensemble des 61 installations du CISSS de Lanaudière et des autres instances du territoire visées par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Les membres de l'équipe ont déployé, tout au long de l'année, des efforts constants afin d'offrir un traitement diligent des plaintes et des insatisfactions leur ayant été soumis par les usagers ou par leurs représentants. Un total de 2188 demandes ont été reçues, dont 1178 ont été orientées en plainte.

Vous trouverez également dans le présent rapport une section traitant spécifiquement de la maltraitance. En effet, depuis mai 2017, les fonctions des commissaires aux plaintes et à la qualité des services ont été bonifiées *dans le cadre de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. De par cette Loi, les commissaires sont responsables de recevoir et traiter les signalements, permettant de mettre un terme rapidement aux gestes inacceptables et ainsi, mieux protéger les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité. À titre de commissaire, j'ai pu observer une grande motivation et implication des membres de l'équipe à participer à des activités de sensibilisation et de formation visant à lutter contre la maltraitance, mais également à supporter les gestionnaires et intervenants dans le cadre de leurs responsabilités visant à assurer la sécurité des usagers.

Par ailleurs, les membres de l'équipe ont investi beaucoup d'efforts afin de promouvoir le régime d'examen des plaintes à travers les installations du CISSS de Lanaudière ainsi qu'après des directions, gestionnaires et intervenants. Je tiens à leur exprimer toute ma reconnaissance et ma haute estime de leur travail, consciencieux, rigoureux et impartial.

Je tiens à remercier monsieur Daniel Castonguay, président-directeur général pour sa précieuse écoute et son soutien continu dans l'accomplissement de notre mandat, monsieur Jacques Perreault pour sa volonté à améliorer les services ainsi que les membres du comité de vigilance et de la qualité qui assurent une vigie constante aux suivis accordés aux recommandations.

En terminant, je tiens à souligner la collaboration du personnel, des gestionnaires et des membres de la direction ainsi que celle des différentes instances de la région ayant été interpellées par les membres de l'équipe.

Gardons tous la vision que les services de santé et les services sociaux seront, s'ils sont adéquats et dispensés en temps opportun par des intervenants bienveillants, déterminants dans le rétablissement et la qualité de vie des usagers.



Isabelle Durocher

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services	3
Table des matières	4
Liste des graphiques	5
Liste des tableaux	5
Liste des sigles	6
Portrait du CISSS de Lanaudière	7
Faits saillants au cours de l'exercice 2019-2020	9
Introduction	9
Partie I Bilan des activités du commissaire	10
1. Mandat du commissaire.....	10
2. Bilan des dossiers de plaintes.....	11
3. Délais de traitement des plaintes.....	13
4. Recours au Protecteur du citoyen	14
5. Bilan des dossiers d'interventions	15
6. Interventions conclues selon les instances visées (secteur).....	15
7. Motifs de plaintes et d'interventions.....	16
8. Mesures d'amélioration	17
9. Autres activités du commissaire, commissaires adjoints et conseillères aux plaintes et à la qualité des services.....	17
Partie II Rapport du médecin examinateur	18
1. Mandat du médecin examinateur.....	18
2. Bilan des dossiers de plaintes médicales.....	18
3. Résultat de l'analyse des plaintes par les médecins examinateurs.....	20
4. Dossiers transmis pour étude disciplinaire	21
Partie III Rapport annuel du comité de révision	22
1. Mandat du comité de révision	22
2. Bilan des dossiers du comité de révision.....	22
Partie IV Rapport des activités concernant la Loi sur la maltraitance	24
1. Mandat	24
2. Bilan des dossiers de maltraitance	24
Conclusion	25

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1: Faits saillants.....	9
Graphique 2: Répartition des plaintes selon la mission	10
Graphique 3: Délais de traitement des plaintes conclues 2019-2020	13
Graphique 4: Dossiers 2e instance - Instances visées.....	14
Graphique 5: Dossiers d'interventions conclus selon la mission.....	15
Graphique 6: Dossiers de plaintes et d'interventions conclus selon le motif	16
Graphique 7: Provenance des plaintes médicales conclues selon l'auteur	18

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Évolution triennale des plaintes selon l'étape d'examen	11
Tableau 2: Évolution triennale du niveau de traitement selon les motifs de plainte.....	12
Tableau 3: Évolution triennale des dossiers d'intervention selon l'étape d'examen	15
Tableau 4: Activités relatives aux autres fonctions	17
Tableau 5: Évolution triennale des plaintes médicales	18
Tableau 6: Motifs des plaintes médicales	19
Tableau 7: Délais de traitement des plaintes médicales	20
Tableau 8: Mesures émises selon le motif de plainte	20
Tableau 9: Évolution triennale des plaintes médicales transmises au comité de révision	23

LISTE DES SIGLES

CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
CMDP	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CRDP	Centre de réadaptation en déficience physique
CRDI-TED	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement
CRJDA	Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation
CPQS	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CVQ	Comité de vigilance et de la qualité
RI	Ressources intermédiaires
SIGPAQS	Système d'information de gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services
RPA	Résidences privées pour aînés

PORTRAIT DU CISSS DE LANAUDIÈRE

Le territoire du CISSS de Lanaudière compte 515 448 habitants. L'établissement quant à lui compte 61 instances dont :

Les centres hospitaliers :

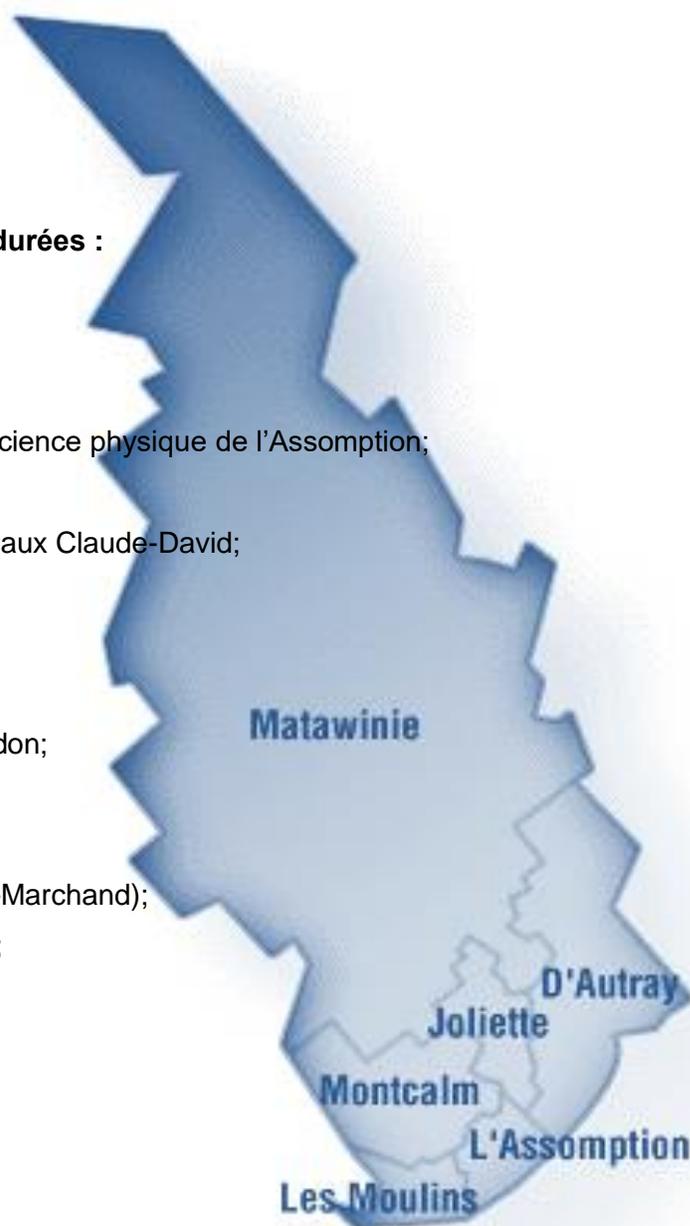
- L'Hôpital Pierre-Le Gardeur;
- Le Centre hospitalier De Lanaudière.

Les Centres d'hébergement et de soins et de longues durées :

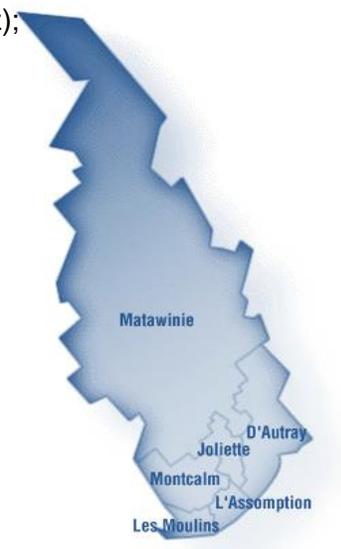
- Centre d'hébergement Saint-Eusèbe;
- Centre d'hébergement Alphonse-Rondeau;
- Centre d'hébergement et de réadaptation en déficience physique de l'Assomption;
- Centre d'hébergement de Repentigny;
- Centre multiservices de santé et de services sociaux Claude-David;
- Centre d'hébergement Parphilia-Ferland;
- Centre d'hébergement de Saint-Donat;
- Centre d'hébergement de Sainte-Élisabeth;
- Centre d'hébergement de Saint-Gabriel-de-Brandon;
- Centre d'hébergement de Saint-Jacques;
- Centre d'hébergement du Piedmont;
- Centre d'hébergement de Saint-Liguori (Armand-Marchand);
- Centre d'hébergement Saint-Antoine-de-Padoue;
- Centre d'hébergement Brassard.

Centres locaux et de services communautaires :

- CLSC de Berthierville;
- CLSC de Chertsey;
- CLSC de Joliette;
- CLSC de Lavaltrie;
- CLSC Meilleur de l'Épiphanie;
- CLSC de Chertsey – Unité mobile de prélèvements (Rawdon);



- CLSC Meilleur d'Iberville;
- CLSC Meilleur de Repentigny;
- Centre multiservices de santé et de services sociaux Claude-David;
- CLSC de Chertsey – Unité mobile de prélèvements (Saint-Alphonse-Rodriguez);
- CLSC de Chertsey – Unité mobile de prélèvements (Saint-Côme);
- CLSC de Saint-Donat;
- CLSC de Saint-Esprit;
- CLSC de Saint-Gabriel-de-Brandon;
- Centre multiservices de santé et de services sociaux de Saint-Jean-de-Matha;
- CLSC de Saint-Michel-des-Saints;
- CLSC Desrosiers-Langlois (Pavillon);
- CLSC de Terrebonne (Clinique de jeunes);
- CLSC Lamater de Terrebonne;
- CLSC Lamater des Seigneurs (Services en milieu scolaire);
- CLSC Lamater Les Moulins (Santé mentale);
- CLSC de la Pinière (Prélèvements).



- Les ressources intermédiaires et ressources de type familial;
- Les Centres jeunesse de Lanaudière (5 points de service);
- Le Centre de réadaptation Le Bouclier (4 points de service);
- Le Centre de réadaptation La Myriade (8 points de service).

De plus, la juridiction du commissaire aux plaintes et à la qualité des services s'étend à d'autres instances de la région, notamment :

- Les nombreux organismes communautaires;
- Les services préhospitaliers d'urgence (6 entreprises ambulancières);
- Les 107 résidences privées pour aînés;
- Les 7 ressources d'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique;
- Les organismes, sociétés ou personnes, dont les services ou les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux, avec lequel une entente de services aux fins de leur prestation a été conclue avec l'établissement.

FAITS SAILLANTS AU COURS DE L'EXERCICE 2019-2020

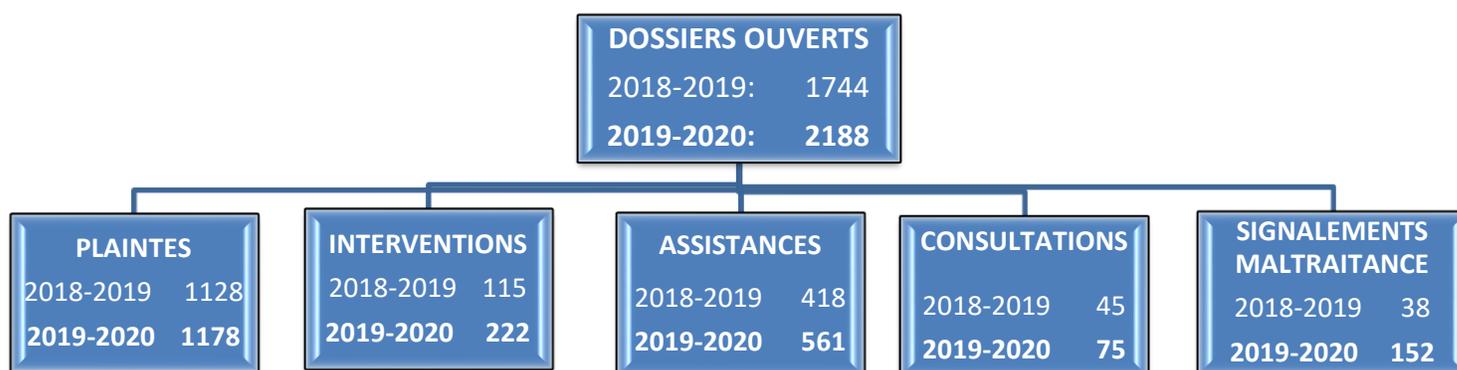
INTRODUCTION

Le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits pour l'exercice 2019-2020 s'inscrit dans une perspective de reddition de compte au conseil d'administration, conformément aux dispositions applicables de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). Il permet d'obtenir un portrait des actions mises en place par l'établissement suite à l'expression des insatisfactions de la clientèle à l'égard des services. Il met en évidence les différents motifs de plainte des usagers à l'égard des services qu'ils requièrent, reçoivent, ont reçus ou qu'ils auraient dû recevoir du CISSS de Lanaudière.

Il témoigne également du travail accompli par le personnel du commissariat aux plaintes et à la qualité des services ainsi que des médecins examinateurs, en matière d'amélioration continue de la qualité des services.

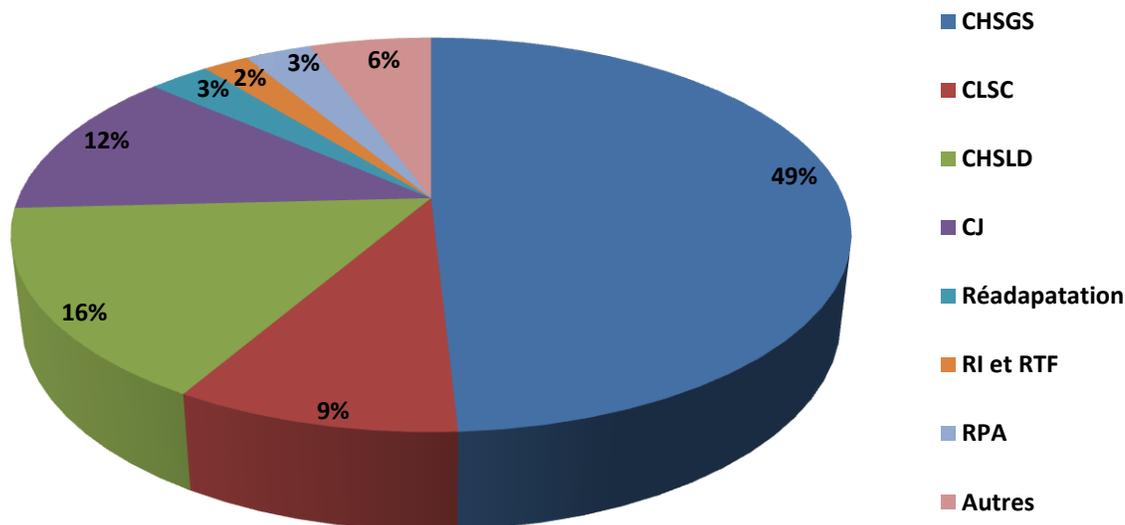
GRAPHIQUE 1 FAITS SAILLANTS

Le volume des plaintes reçues au CISSS de Lanaudière totalise 1178 et sont réparties de la façon suivante :



- 49,15% pour la mission hospitalière (CHSGS);
- 9,25% pour la mission CLSC;
- 15,79% pour la mission hébergement en soins de longue durée (CHSLD);
- 12,22% pour la mission protection enfance et de la jeunesse (CJ);
- 2,80% pour la mission réadaptation;
- 2,12% pour la mission ressources intermédiaires et de type familial (RI et RTF);
- 3,05% pour les résidences pour personnes âgées (RPA);
- 5,62% pour les autres instances (préhospitaliers, organismes communautaires, etc.).

GRAPHIQUE 2 RÉPARTITION DES PLAINTES SELON LA MISSION



PARTIE I BILAN DES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE

1. MANDAT DU COMMISSAIRE

En vertu des responsabilités qui lui sont dévolues par la Loi, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leur plainte. Dans ce cadre, il doit veiller à porter assistance ou s'assurer que soit porté assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte. Il accueille et examine avec diligence les plaintes des usagers ou de leur représentant sur les services de santé et les services sociaux qu'ils reçoivent, requièrent, ont reçus ou auraient dû recevoir. Il communique, par la même occasion, ses conclusions motivées au conseil d'administration de même qu'à la direction des services en cause. Lorsque la plainte porte sur la pratique, l'attitude ou le comportement d'un médecin, le commissaire la transfère sans délai au médecin examinateur. Toutefois, lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, elle est examinée par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le commissaire peut également intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance qui lui permet de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs sont lésés. Il peut donner son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration ou tout conseil ou comité créé par lui.

Enfin, le commissaire est 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.

2. BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES

En 2019-2020

Augmentation de 4% du nombre de plaintes reçues

1178 comparé à 1128 en 2018-2019

Diminution de 24 % des dossiers au Protecteur du citoyen

35 comparé à 46 en 2018-2019

TABLEAU 1 ÉVOLUTION TRIENNALE DES PLAINTES SELON L'ÉTAPE D'EXAMEN

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice		Transmis au 2 ^e palier	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2019-2020	81	10-	1178	4	1193	5	66	19-	35	24-
2018-2019	90	5	1128	18	1137	20	81	10-	46	53
2017-2018	86	100	954	9	950	14	91	6	30	7

Note sur le tableau :

Les pourcentages sont toujours calculés en fonction de l'année précédente. Par exemple, l'augmentation de 4 % de 2019-2020 (5^e colonne) est calculée en fonction de 2018-2019. De 1128 plaintes en 2018-2019 à 1178 en 2019-2020 = une augmentation de 4 %.

En 2019-2020

Augmentation de **51,47%** du nombre de motifs de plainte dont le traitement n'a pas été complété.

Augmentation de **9,89 %** du nombre de dossiers fermés sans mesure corrective.

TABLEAU 2 ÉVOLUTION TRIENNALE DU NIVEAU DE TRAITEMENT SELON LES MOTIFS DE PLAINTÉ

Niveau de traitement	Traitement non complété	Traitement complété		Total
	✓ Rejeté sur examen sommaire ✓ Abandonné par usager ✓ Refusé ✓ Cessé	Avec mesure	Sans mesure	
2019-2020	206	365	789	1360
2018-2019	136	524	718	1378
2017-2018	72	532	621	1225

3. DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Au total, 1047 plaintes, ont été réglées dans les délais prévus par la Loi et 146 plaintes ont été réglées hors des délais.

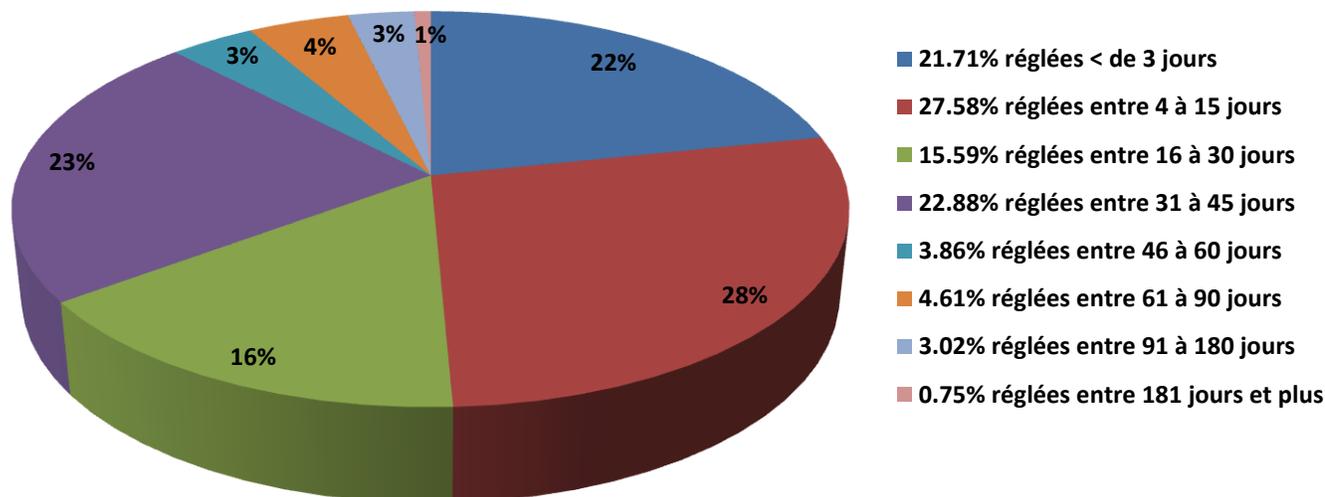
En 2019-2020

87,76 % des plaintes ont été conclues dans le respect des délais de 45 jours prévu par la loi; une amélioration par rapport à l'année précédente (80,90 %).

Le délai moyen de traitement des dossiers est de 25 jours.

Les délais de traitement s'expliquent notamment par l'augmentation des dossiers d'intervention en lien avec la maltraitance, la complexité des dossiers impliquant plusieurs missions pour un même usager, les démarches nécessaires pour analyser adéquatement les dossiers visant la direction de la protection de la jeunesse, etc. Les plaignants ont tous été informés des délais et de la progression de l'enquête, le cas échéant.

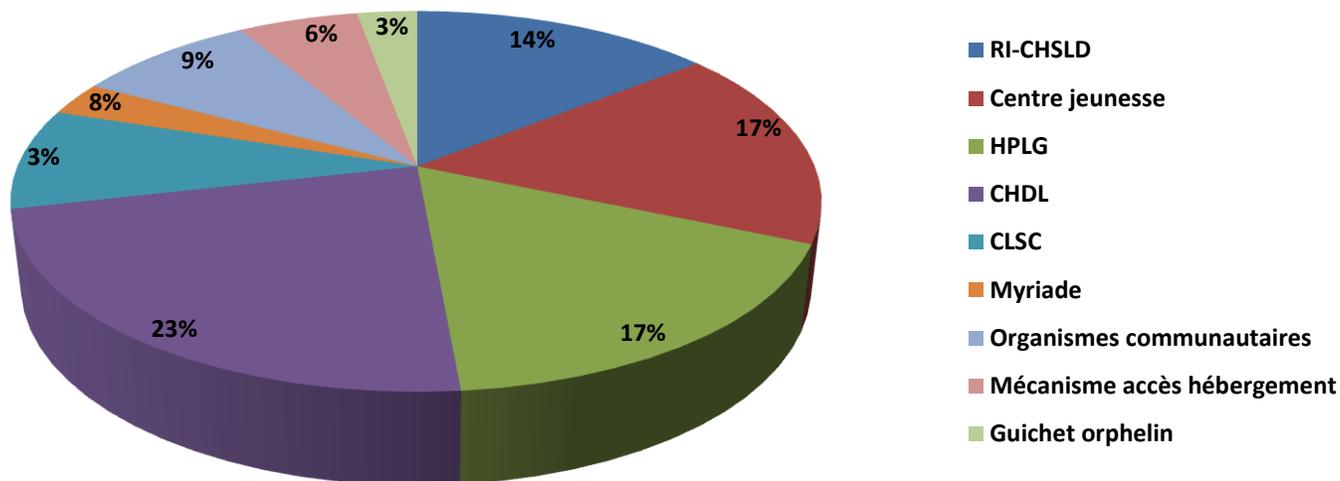
GRAPHIQUE 3 DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONCLUES 2019-2020



4. RECOURS AU PROTECTEUR DU CITOYEN

Un total de 35 dossiers a été ouvert en deuxième instance. Par ailleurs, le Protecteur du citoyen a conclu 44 dossiers, soit 39 sans recommandation et 5 avec recommandations. Les 9 recommandations émises portaient sur un ajustement financier en lien avec les frais de chambre, l'adoption et le respect de protocole de soins, l'amélioration des communications, la tenue de dossier, le regroupement de certaines clientèles sur les unités de soins. Elles s'adressaient à la direction SAPA, la direction des soins infirmiers et la direction des services financiers. Également, deux organismes communautaires du territoire ont été visés par les recommandations.

GRAPHIQUE 4 DOSSIERS 2E INSTANCE - INSTANCES VISÉES



Le Protecteur du citoyen a également procédé à l'ouverture de 2 dossiers d'interventions, un visant une résidence pour personnes âgées et un visant un centre d'hébergement. Les dossiers sont toujours en cours d'étude.

Au 31 mars 2019, un total de 17 dossiers était toujours à l'étude.

5. BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTIONS

L'alinéa 7 de l'article 66 de la Loi stipule qu'un commissaire intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance ou qu'il a des raisons de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés.

TABLEAU 3 ÉVOLUTION TRIENNALE DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE D'EXAMEN

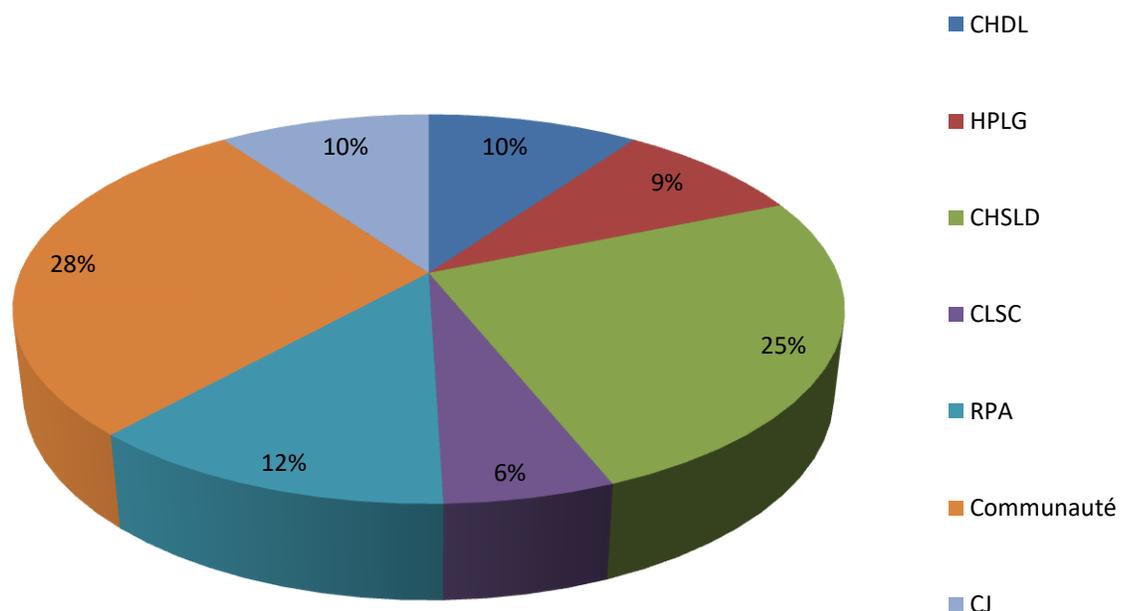
EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2019-2020	11	222	222	11
2018-2019	4	115	107	12
2017-2018	3	137	136	4

6. INTERVENTIONS CONCLUES SELON LES INSTANCES VISÉES (SECTEUR)

En 2019-2020

Plusieurs des interventions ont été effectuées dans le cadre de la loi sur la maltraitance. Les signalements visaient des personnes vivant dans la communauté (61), les CHSLD (54), les RPA (26), les usagers du CHDL (21), du HPLG (19) et des CLSC (12). Des interventions ont également été conduites pour les usagers des centres jeunesse.

GRAPHIQUE 5 DOSSIERS D'INTERVENTIONS CONCLUS SELON LA MISSION



7. MOTIFS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS

En 2019-2020

Les catégories **SOINS ET SERVICES DISPENSÉS** et **ACCESSIBILITÉ** génèrent le plus de motifs de plainte, soit respectivement 32% et 29%.

La catégorie **ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES** a généré 12,7% des motifs de plaintes.

En 2019-2020

Pour les interventions, les **SOINS ET SERVICES DISPENSÉS** et la **MALTRAITANCE** sont les catégories les plus fréquemment dénoncées (16,05% et 58,44%).

GRAPHIQUE 6 DOSSIERS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS CONCLUS SELON LE MOTIF

Motif	Plainte	Intervention	Total
Accessibilité	394	7	401
Aspect financier	71	5	76
Droits particuliers	83	10	93
Maltraitance (Loi)	10	142	152
Organisation du milieu et ressources matérielles	172	28	200
Relations interpersonnelles	182	12	194
Soins et services dispensés	437	39	476
Autre	11	0	11
Total	1360	243	1603

8. MESURES D'AMÉLIORATION

En 2019-2020

Un total de 1603 motifs de plainte et d'intervention ont été traités (1360 et 243), pour lesquels 435 mesures d'amélioration ont été proposées. De ce nombre :

- **189** mesures sont **à portée individuelle**, c'est-à-dire qu'elles visent plus particulièrement une situation ou une personne. Un total de **10** dossiers a été orienté aux directions concernées pour enquête disciplinaire;
- **246** mesures sont **à portée systémique**, c'est-à-dire qu'elles visent l'ensemble ou une grande partie de l'organisme interpellé.

9. AUTRES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE, COMMISSAIRES ADJOINTS ET CONSEILLÈRES AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

TABLEAU 4 ACTIVITÉS RELATIVES AUX AUTRES FONCTIONS

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE	NOMBRE	HEURES
Promotion/information		
Droits et obligations des usagers	11	4h45
Régime et procédure d'examen des plaintes	19	9h10
Loi de lutte contre la maltraitance	26	32h45
Communication au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers de plaintes et des interventions	4	3h00
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	5	10h00
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	11	22h00
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	3	1h30
TOTAL	79	83h10

PARTIE II RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

1. MANDAT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Le mandat du médecin examinateur consiste à examiner toute plainte qui lui est transmise par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services concernant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident, membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière.

Lorsque le médecin examinateur procède à l'examen de la plainte, une copie de celle-ci est acheminée au professionnel visé. Le médecin a donc l'occasion de se faire entendre au même titre que le plaignant. Au terme de l'analyse de la plainte, et ce, dans un délai de 45 jours tel que spécifié par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, le médecin examinateur doit transmettre ses conclusions au plaignant, au professionnel visé ainsi qu'au commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Une copie des conclusions motivées est également acheminée à la direction des services professionnels pour dépôt au dossier professionnel.

2. BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES MÉDICALES

Nombre de plaintes référées au médecin examinateur :

Un total de **133 plaintes** a été transmis au médecin examinateur, représentant une **augmentation de 2 %** par rapport à l'année dernière. Notons une grande réduction au niveau des dossiers en cours à la fin de l'année, soit de 70 %.

TABLEAU 5 ÉVOLUTION TRIENNALE DES PLAINTES MÉDICALES

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice		Transmis au 2 ^e palier	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2019-2020	94	41-	133	2	199	2	28	70-	10	29-
2018-2019	161	36	127	7	183	141	105	35-	14	100
2017-2018	118	131	119	28	76	192	161	36	7	250

GRAPHIQUE 7 PROVENANCE DES PLAINTES MÉDICALES CONCLUES SELON L'AUTEUR

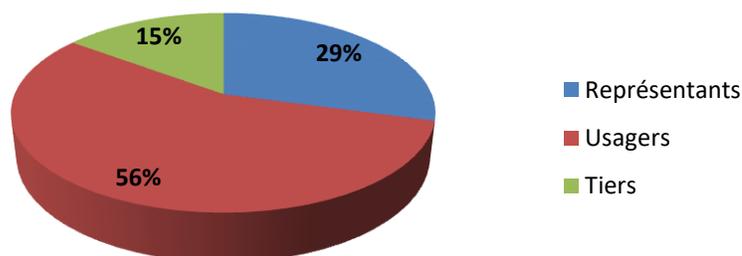


TABLEAU 6 MOTIFS DES PLAINTES MÉDICALES

OBJETS DE PLAINTES	2019-2020
<p data-bbox="183 485 1222 531">Soins et services dispensés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="183 583 1162 615">➤ Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail) <li data-bbox="183 632 337 663">➤ Continuité <li data-bbox="183 680 829 711">➤ Organisation des soins et services (systémique) <li data-bbox="183 728 431 760">➤ Décision clinique <li data-bbox="183 777 630 808">➤ Traitement-intervention-services 	48 %
<p data-bbox="183 842 1222 888">Relations interpersonnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="183 940 277 972">➤ Abus <li data-bbox="183 989 509 1020">➤ Communication-attitude <li data-bbox="183 1037 496 1068">➤ Discrimination-racisme <li data-bbox="183 1085 464 1117">➤ Fiabilité-disponibilité <li data-bbox="183 1134 318 1165">➤ Respect 	41 %
<p data-bbox="183 1178 1222 1224">Accessibilité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="183 1276 667 1308">➤ Absence de service ou de ressource <li data-bbox="183 1325 289 1356">➤ Délais <li data-bbox="183 1373 435 1404">➤ Refus de services 	7 %
<p data-bbox="183 1430 1222 1476">Autres</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="183 1528 597 1560">➤ Règles et procédures du milieu <li data-bbox="183 1577 475 1608">➤ Organisation spatiale <li data-bbox="183 1625 516 1656">➤ Choix de l'établissement <li data-bbox="183 1673 496 1705">➤ Choix du professionnel <li data-bbox="183 1722 396 1753">➤ Consentement <li data-bbox="183 1770 570 1801">➤ Accès au dossier de l'utilisateur <li data-bbox="183 1818 480 1850">➤ Règles et procédures 	4 %

TABLEAU 7 DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES MÉDICALES

45 jours et moins	31 %
Plus de 45 jours	69 %

Les délais moyens de traitement des plaintes sont de 316 jours.

Les délais de traitement s'expliquent par le retard accumulé au cours de l'année précédente alors qu'il n'y avait que deux médecins examinateurs à temps partiel en poste. L'ajout d'un 3^e médecin examinateur contribuera à améliorer ces délais.

3. RÉSULTAT DE L'ANALYSE DES PLAINTES PAR LES MÉDECINS EXAMINATEURS

Un total de 199 plaintes conclues ont fait l'objet de 41 mesures correctives ou recommandations pour améliorer la qualité des soins et services dispensés.

TABLEAU 8 MESURES ÉMISES SELON LE MOTIF DE PLAINTÉ

Mesure/Motif	Accessibilité	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	TOTAL
À portée individuelle					
Adaptation des soins et services			7	6	13
Information/sensibilisation d'un intervenant			1		1
Sous-Total			8	6	14
À portée systémique					
Adaptation des soins et services	5			9	14
Adaptation du milieu et de l'environnement		1			1
Adoption/révision/application de règles et procédures	5		1	6	12
Sous-total	10	1	1	15	27
TOTAL	10	1	9	21	41

4. DOSSIERS TRANSMIS POUR ÉTUDE DISCIPLINAIRE

Cette année, **19** plaintes ont été dirigées par le médecin examinateur vers le CMDP de l'établissement à des fins disciplinaires, en plus des **14** dossiers déjà en cours d'étude au 1^{er} avril 2019. Au total, **2** dossiers ont été fermés sans imposition de sanction, le plaignant s'est désisté dans **1** dossier et **2** dossiers ont été fermés en raison de la démission du médecin. Le conseil d'administration a imposé une sanction disciplinaire dans **2** dossiers. Les motifs des plaintes réfèrent principalement au non-respect du Code de déontologie des médecins. Le 31 mars 2020, **26** dossiers étaient en cours d'étude.

PARTIE III RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE RÉVISION

1. MANDAT DU COMITÉ DE RÉVISION

Le comité de révision des plaintes médicales est composé de trois membres. Le président est nommé parmi les membres du conseil d'administration et les deux autres sont des médecins de l'établissement recommandés par le CMDP.

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur. Pour ce faire, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte a été réalisé de façon appropriée, diligemment et avec équité, et que les motifs de conclusion du médecin examinateur se fondent sur le respect des droits et des normes professionnelles.

Au terme de sa révision, le comité doit communiquer, par écrit, un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel concerné, au médecin examinateur et à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le comité de révision peut conclure à l'une des options suivantes :

- Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- Requérir du médecin examinateur un complément d'examen;
- Recommander au médecin examinateur ou aux parties elles-mêmes toute mesure de nature à les réconcilier;
- Acheminer une copie de la plainte pour étude à des fins disciplinaires au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) pour la formation d'un comité constitué à cette fin.

La décision du comité de révision est finale et sans appel.

2. BILAN DES DOSSIERS DU COMITÉ DE RÉVISION

En 2019-2020, **10** dossiers acheminés au comité de révision ont été conclus, comparativement à **13** l'an dernier. Un total de **10** dossiers ont été traités dans un délai de moins de 60 jours et **4** dossiers ont été conclus avec délais, dus à l'indisponibilité du plaignant ou des mesures de confinement dues à la pandémie. De ce nombre, **2** demandes ont été jugées irrecevables, les conclusions du médecin examinateur ont été confirmées dans **10** dossiers et **2** compléments d'examen ont été demandés.

Une plainte peut contenir plusieurs motifs. Les principales causes d'insatisfaction se retrouvent dans quatre catégories :

- Soins et services dispensés (10)
- Relations interpersonnelles (1)
- Droits particuliers (2)
- Accessibilité (1)

TABLEAU 9 ÉVOLUTION TRIENNALE DES PLAINTES MÉDICALES TRANSMISES AU COMITÉ DE RÉVISION

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2019-2020	6	10	14	2
2018-2019	6	13	13	6
2017-2018	7	7	8	6

PARTIE IV RAPPORT DES ACTIVITÉS CONCERNANT LA LOI SUR LA MALTRAITANCE

1. MANDAT

Depuis l'adoption de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, le 31 mai 2017, les signalements sont dirigés vers le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Lorsque ces signalements concernent le personnel et les ressources dont le CISSS de Lanaudière a la responsabilité, la démarche est encadrée par le régime d'examen des plaintes défini par la *Loi sur les services de santé et des services sociaux* (LSSSS). Pour les autres situations, elles sont traitées afin que les actions soient mises en place pour faire cesser la maltraitance. Au besoin, les différents acteurs siégeant sur le comité régional de lutte contre la maltraitance sont interpellés (policiers, curateur public, etc.).

2. BILAN DES DOSSIERS DE MALTRAITANCE

En 2019-2020, un total de **152 signalements** a été reçu, 142 signalements ont été traités en vertu de la *Loi sur la maltraitance* et 10 signalements ont été traités selon le régime d'examen des plaintes.

- 3 signalements pour discrimination et âgisme;
- 62 signalements pour maltraitance/négligence matérielle ou financière;
- 9 signalements pour maltraitance organisationnelle;
- 35 signalements pour maltraitance/négligence/violence physique;
- 37 signalements pour maltraitance/négligence/violence psychologique;
- 3 signalements pour maltraitance sexuelle;
- 3 signalements pour violation de droits.

Au total, 36 mesures ou actions ont été posées, en collaboration avec la direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA), la direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme, déficience physique (DI-TSA-DP), la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), permettant d'évaluer la vulnérabilité des personnes visées par le signalement et faire cesser la maltraitance.

Le traitement des signalements a conduit à des mesures de protection pour les victimes et dans **5** dossiers, à des mesures disciplinaires auprès des employés.

Conclusion

Les activités réalisées dans le cadre de l'application de la procédure d'examen des plaintes pour l'exercice 2019-2020 visent entre autres l'amélioration continue des soins et services offerts à la population lanadoise. Elles permettent aux usagers de s'exprimer sur les soins et services reçus dans les différents établissements sous la gouverne du commissaire. Ces activités permettent également d'alimenter les discussions entre les différents acteurs sur les différents processus mis en place dans les établissements du CISSS de Lanaudière.

Cette année encore, le personnel, les gestionnaires et les directions ont joué un rôle de premier plan afin d'assurer le respect des droits des usagers ainsi que le maintien de la qualité des soins et services offerts à la clientèle et ce, malgré le contexte d'urgence sanitaire auquel ils ont dû faire face en fin d'année.

Les membres de l'équipe ont poursuivi leurs travaux afin d'unifier le processus de traitement des plaintes du CISSS. Plusieurs changements ont été amorcés dans les deux dernières années afin d'améliorer les délais de traitement des dossiers et ainsi, répondre plus efficacement aux plaignants.

Dans le contexte où la prochaine année sera marquée par des changements importants attribuables au dépôt de la Loi 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés, la planification des présentations offertes aux différentes directions est présentement en cours d'élaboration et celle-ci prendra effet au cours des prochains mois. Ces rencontres permettront ainsi de contribuer de manière significative à la promotion du régime d'examen des plaintes.

Je termine en remerciant le personnel du CISSS de Lanaudière pour leur étroite collaboration, laquelle permet d'améliorer la qualité des soins et services offerts aux usagers du territoire.

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière**

Québec 