



# CHSLD des Patriotes

---

787, boulevard Arthur-Sauvé  
Saint-Eustache (Québec) J7R 4K3

Présenté par

***Madame Marie-Josée Boulianne***

Commissaire aux plaintes et à la qualité  
des services du Centre intégré de santé et  
de services sociaux des Laurentides

## 2022-2023

### **RAPPORT ANNUEL**

sur l'application de la procédure  
d'examen des plaintes et de  
l'amélioration de la qualité des  
services des établissements  
publics et privés et des autorités  
régionales

# CHSLD DES PATRIOTES

## Centre d'hébergement et de soins de longue durée privé conventionné

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2021, en vertu de la Loi 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 commissaire aux plaintes et à la qualité des services des établissements publics est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés de son territoire, et garante du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance.

Le présent rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services des établissements publics et privés et des autorités régionales vous présente le bilan des activités de la commissaire, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le CHSLD des Patriotes est une ressource d'hébergement privée du groupe Mandala Santé. Il est situé au 787, boulevard Arthur-Sauvé, à Saint-Eustache et dispose de 127 lits en hébergement.

## Les plaintes, interventions, assistances et consultations

### Plainte

Tout usager du réseau de la santé qui est insatisfait des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir peut se prévaloir de son droit de porter plainte. Lorsque la plainte est recevable, elle doit être traitée dans les 45 jours suivant son dépôt. La plainte doit être déposée par l'utilisateur lui-même ou une personne qui le représente, l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé.

Dans ce contexte, la commissaire accorde une haute importance à l'aptitude de l'utilisateur à consentir à l'ouverture du dossier. Plus précisément, le proche d'un usager ne peut déposer une plainte sans que ce dernier y ait consenti.

Au cours de l'exercice 2022-2023, la commissaire a ouvert 1 dossier de plainte.

### Intervention

Le dossier d'intervention est ouvert sur constat ou signalement à la commissaire. Il est utile pour analyser, clarifier et améliorer la qualité des soins et services, à la satisfaction des usagers et dans le respect de leurs droits. Ce type de dossier, tout comme les plaintes, peut donner lieu à la formulation de recommandations d'amélioration permettant de prévenir la récurrence de situations similaires.

Au cours de l'exercice 2022-2023, la commissaire a ouvert 6 dossiers d'intervention.

## Assistance et consultation

Ayant comme mandat d'accompagner les usagers ou leurs représentants dans leurs demandes pour la formulation d'une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service, le CPQS a ouvert 2 dossiers d'assistance au cours de l'année 2022-2023.

La commissaire peut aussi conseiller, à leur demande, les gestionnaires, les employés et les différents partenaires du réseau sur le régime d'examen des plaintes, le respect des droits des usagers et l'amélioration des soins et des services.

Pour l'année 2022-2023, aucune demande de consultation n'a été reçue.

Types de dossiers	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nb de jours)	Recommandations	Transmis en deuxième instance
Plaintes	1	0	Non conclu lors de l'émission du présent rapport	0	0
Plaintes médicales	1	1	97	0	0
Interventions	6	5	n/a	16	n/a
Assistances	2	2		0	
Consultations	0	0		0	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>97</b>	<b>16</b>	<b>0</b>

Le délai prescrit par la LSSSS pour l'examen des plaintes est de 45 jours. Il n'y a pas de délai prescrit concernant les dossiers d'intervention.

## Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est le recours en deuxième instance pour les usagers qui ne sont pas satisfaits des réponses ou des conclusions de la commissaire ou des commissaires adjoints à la suite du dépôt de leur plainte.

Aucun dossier n'a été transmis au PDC pour étude.

## Motifs des plaintes et des interventions

Motifs	Plainte	Intervention	Total
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	0	0	0
Droits particuliers	0	2	2
Maltraitance (Loi)	0	3	3
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	8	8
Relations interpersonnelles	1	0	1
Soins et services dispensés	0	7	7
Pandémie	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>21</b>

## Les autres activités de la commissaire

Les responsabilités de la commissaire comportent aussi la diffusion d'informations relatives aux droits et obligations des usagers et celle du régime d'examen des plaintes. Elles prévoient également la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue du régime d'examen des plaintes ainsi que la collaboration aux travaux de divers comités.

Au cours de l'exercice 2022-2023, nous avons participé à 4 rencontres du comité de vigilance et de la qualité du CHSLD des Patriotes.

## Maltraitance

La commissaire est responsable du traitement des plaintes et des signalements effectués dans l'établissement en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la commissaire a reçu 3 signalements en lien avec l'application de cette loi.

## **Rapport du médecin examinateur**

Les médecins examinateurs exercent des fonctions reliées à la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un médecin résident ou un étudiant en médecine.

Une situation a été portée à l'attention des médecins examinateurs au cours de cette dernière année.

	<b>Reçus durant l'exercice</b>	<b>Conclus durant l'exercice</b>	<b>Délai de traitement moyen (nb de jours)</b>	<b>Transmis au comité de révision</b>
Plainte médicale	1	1	97	0

## **Comité de révision**

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. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité, et que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Au cours de l'exercice 2022-2023, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

## **Constat et conclusion**



Je souhaite remercier la direction et l'ensemble des membres du personnel du CHSLD des Patriotes qui veillent, au quotidien, à la santé et au mieux-être de nos aînés. Je souligne également leur disponibilité, leur dévouement et leur engagement.

Au cours de l'exercice 2022-2023, j'ai été à même de constater les efforts déployés par l'équipe de direction pour faire face aux enjeux de main-d'œuvre présents au sein du CHSLD des Patriotes et pour améliorer les pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles en matière de qualité du milieu de vie.

En terminant, à l'ensemble des résidents ou de leurs proches qui ont interpellé le CPQS, que ce soit dans le cadre d'une plainte ou d'un signalement, votre démarche contribue grandement à l'amélioration continue de la qualité des soins et services dispensés aux résidents du CHSLD des Patriotes.