



**CENTRE D'ACCUEIL MARCELLE-FERRON INC. (CHSLD)**  
CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Sécurité - Hébergement - Assistance - Surveillance - Services de réadaptation  
Soins infirmiers - Soutien psychologique - Pharmacie - Loisirs

# **RAPPORT ANNUEL 2020-2021**

*(1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021)*

## **Sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits**

**Présenté par**

**Michel Coutu**  
**Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

**Adopté au Conseil d'Administration du 29 juin 2021**

# Table des Matières

Table des matières	1
Mot du commissaire aux plaintes et à la qualité des services	2
Faits saillants	3
Présentation du régime d'examen des plaintes	4
Les plaintes	5
Les interventions	6
Les assistances et les consultations	6
Les autres activités du commissaires	6
Rapport du médecin examinateur	6
Rapport du comité de révision	7
Dossier référé pour mesures disciplinaires au CMDP	7
Volet maltraitance	7
Les constats et les recommandations systémiques	7
Annexe 1 : les définitions	8

# Mot du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

C'est avec grand plaisir que je vous présente 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 pour le Centre d'Accueil Marcel-Ferron. L'établissement comprend une installation sise au 8 600, Boul. Marie-Victorin, Brossard et peut héberger 273 usagers qui proviennent pour la majeure partie de la région de la Montérégie.

Au cours de l'année 2020-2021, la structure du commissariat comprend un commissaire aux plaintes et à la qualité des services dont la présence s'ajuste aux besoins des dossiers ou des activités où sa présence est requise. Nous avons un médecin examinateur, le Dr Boucher, et les demandes de révision des plaintes médicales sont traitées par le comité de révision du CISSS de la Montérégie-Centre.

Je souhaite porter à votre attention que les données du présent rapport proviennent du système informatisé SIGPAQS (**S**ystème d'**I**nformation de **G**estion sur les **P**laintes et sur l'**A**mélioration de la **Q**ualité des **S**ervices). Les données sont compilées à partir des dossiers qui ont été conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021 ou des activités du commissaire qui ont été réalisées durant cette même période.

Je tiens à remercier les gestionnaires de même que le personnel qui m'ont offert une excellente collaboration pour le suivi des dossiers que j'ai eus à traiter.



Michel Coutu  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

## Faits saillants

Il est à noter qu'en 2020-2021, nous avons reçu sept nouvelles plaintes. Pour les interventions, le commissaire a ouvert dix-huit dossiers d'intervention. Il y a eu dix-neuf demandes d'assistance et trois demandes de consultation durant l'année. Il n'y a pas eu de plainte médicale ni de demande de révision. Il n'y a eu aucune activité de réalisée par le commissaire en lien avec son mandat à cause des contraintes sanitaires liées à la pandémie.

Dans le cadre du fonctionnement du Centre Intégré de Santé et des Services sociaux (CISSS) de la Montérégie Centre il n'y a pas eu d'activité regroupant l'ensemble des commissaires de son territoire. De plus, la direction de l'éthique et de la qualité du ministère de la Santé et des Services Sociaux ne nous a pas interpellés. Le regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec a offert des formations virtuelles qui avaient comme objectif, l'harmonisation des pratiques. Le commissaire a participé aux rencontres virtuelles de l'exécutif du regroupement des commissaires en tant qu'expert du régime d'examen des plaintes dans les établissements privés.

Tel qu'inscrit dans le rapport annuel de l'an dernier, le gouvernement a annoncé l'entrée en vigueur de la loi 52 le 1er juin 2021. A compter de cette date, le régime d'examen des plaintes pour le centre d'accueil Marcelle-Ferron relèvera du CISSS de la Montérégie-Centre

# Présentation du régime d'examen des plaintes

La loi sur la santé et les services sociaux définit l'ensemble des composantes du régime d'examen des plaintes et de la qualité des services aux articles 29 à 59 inclusivement, aux articles 73 à 76,14 de même qu'aux articles 181.0.1 à 181.0.3 et pour un établissement privé comme le nôtre s'ajoute l'article 182.0.1. Tout le système du régime d'examen des plaintes vise prioritairement l'amélioration de la qualité des soins et services qui sont dispensés dans les établissements de santé du Québec.

Il y a deux grandes notions de base qui assurent le bon fonctionnement du régime d'examen des plaintes. La première c'est la notion d'indépendance qui se définit par la liberté d'action du commissaire et du médecin examinateur dans le traitement des plaintes. C'est pour cette raison qu'ils relèvent tous directement du conseil d'administration ou de ce qui en tient lieu pour un établissement privé. La seconde notion est l'exclusivité de fonction. Pour éviter tout conflit d'intérêt, le commissaire ne peut exercer d'autres fonctions que celle de commissaire à l'intérieur de l'organisation ni auprès d'un organisme partenaire auquel l'établissement est lié par contrat ou entente de services. Grâce à ces deux notions, le commissaire et le médecin examinateur ont les coudées franches pour faire leur travail.

Les usagers ou leurs représentants peuvent exprimer leur insatisfaction en déposant une plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Si la plainte ou une partie de la plainte concernent un médecin, le dossier est référé par le commissaire à un médecin examinateur qui doit en faire l'examen. Le commissaire, tout comme le médecin examinateur, doit prioritairement traiter les dossiers de plainte qui leur sont soumis. La loi prévoit un délai de traitement de 45 jours au commissaire pour rendre ses conclusions pour un dossier de plainte. Si l'usager n'est pas satisfait des conclusions qu'il a reçues, il peut demander un réexamen de son dossier soit par le Protecteur du Citoyen pour une plainte traitée par le commissaire ou soit par le comité de révision pour les dossiers traités par le médecin examinateur. Le commissaire dispose également d'un pouvoir d'intervention qui lui permet d'enquêter sur des situations où il a des doutes raisonnables de croire que des droits d'un ou d'un groupe d'usagers ne seraient pas respectés et tout comme pour les dossiers de plainte, il peut formuler des recommandations ou demander des mesures correctrices afin d'améliorer la dispensation des services. Le commissaire doit porter ou s'assurer que soit porter assistance à un usager ou son représentant qui désire obtenir un soin ou un service ou s'il souhaite déposer une plainte. Le commissaire peut être consulté sur tous sujets en lien avec l'offre de services.

Parmi les autres activités qui sont faites par le commissaire, il y a la promotion du régime d'examen des plaintes ainsi que du code d'éthique de l'établissement. Il doit offrir sa collaboration au comité des usagers de l'établissement afin de faire la promotion des droits des usagers. Il participe également au comité de vigilance et qualité et au comité de gestion des risques pour suivre de près tous les plans d'améliorations qui découlent des rapports qui sont émis par les diverses instances qui font des visites de vérification des normes.

Les dossiers en lien avec la maltraitance des personnes en CHSLD et autres adultes en situation de vulnérabilité sont sous la responsabilité du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Une section de ce rapport est dédiée aux situations de maltraitance analysées cette année.

# Les plaintes

## Bilan des dossiers de plaintes

Au 1<sup>er</sup> avril 2020, il y avait un dossier de plainte qui était en cours de traitement. Tout au long de l'année 2020-2021, 7 nouvelles plaintes ont été déposées et tous les dossiers ont été traités durant l'année. Il n'y avait aucun dossier de plainte toujours actif au 1 avril 2021. Une plainte a fait l'objet d'une demande de révision par le Protecteur du Citoyen. Pour les huit plaintes conclues en 2020-2021, les auteurs ont été les représentants des usagers.

## Motifs, mesures et délais de traitement

En ce qui concerne les motifs des plaintes qui ont été conclues, il y en a eu 19. Il y a eu 2 motifs de plainte concernant les soins et services, 2 motifs concernaient les droits des usagers, 2 motifs étaient des signalements pour maltraitance, 4 motifs concernaient les relations interpersonnelles et finalement 9 motifs concernaient l'organisation du milieu et les ressources matérielles. De ces 19 motifs, 1 a été abandonné par la personne ayant déposé la plainte et 7 ont été cessé par manque de collaboration. Pour les 11 motifs dont le traitement a été complété, il y a eu une recommandation à portée systémique concernant l'adaptation des soins et services visant le meilleur respect des droits des usagers.

En ce qui a trait au délai de traitement, 62 % des dossiers ont été traités dans le délai de 45 jours prévu par la loi. Pour les dossiers hors délai, ce sont souvent les retours d'informations de la part des plaignants qui étirent les délais, notamment dans un cas, les retours d'informations de la part de la plaignante ont été extrêmement long. Le délai moyen de traitement pour l'ensemble des dossiers est de 115 jours cependant si on faisait abstraction du dossier particulièrement long, le délai moyen serait de 31 jours.

## Recours au Protecteur du citoyen

Il y a eu un dossier qui a fait l'objet d'une demande de révision par le Protecteur du Citoyen. Ce dossier comportait trois motifs portant sur les droits des usagers, la maltraitance et les relations interpersonnelles. À la suite de l'enquête du délégué du Protecteur, il n'y a eu aucune recommandation et la conclusion de l'enquête a confirmé les conclusions auxquelles le commissaire aux plaintes et à la qualité des services était parvenu.

## Orientations pour traitement particulier

Le commissaire n'a référé aucun dossier pour traitement particulier au cours de l'année 2020-2021.

## Les interventions

### Bilan des interventions

L'alinéa 7 de l'article 33 de la Loi stipule qu'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services intervient de sa propre initiative lorsque qu'il constate ou que sont portés à sa connaissance des faits où il a des raisons de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés.

Au 1<sup>er</sup> avril 2020, il y avait un dossier d'intervention actif. Au cours de l'année, le commissaire a initié 18 dossiers d'intervention qui ont tous été conclus avant le 31 mars 2021, il n'y avait donc aucun dossier actif au 31 mars 2021. Pour ces 19 dossiers d'intervention, 16 concernaient des situations en lien avec la loi sur la maltraitance, 2 concernaient les relations interpersonnelles et un concernait l'organisation du milieu et les ressources matérielles. Il n'y a pas eu de recommandation de la part du commissaire. Dans les deux motifs qui concernaient les relations interpersonnelles, ce sont les relations entre le personnel de l'établissement et des proches aidants, en lien avec le respect des consignes sanitaires. Ces motifs ont été jugés irrecevables car la personne proche aidante n'est pas une usagère de l'établissement.

## Les demandes d'assistance et les consultations

Il y a eu 19 demandes d'assistance d'ouvertes cette année, 16 concernaient l'obtention d'un soins ou d'un services et 3 de l'aide à la formulation d'une plainte vers un autre établissement. Le nombre élevé de demandes d'assistance à l'obtention d'un soin ou d'un service s'explique par les règles sanitaires imposées par le gouvernement, plusieurs membres des familles demandaient des explications ou des dérogations. Il y a eu 3 demandes de consultation principalement en lien avec les directives ministérielles.

## Les autres activités du commissaire

Il n'y a pas eu d'activité de promotion des droits durant l'année principalement dû au confinement. Le commissaire a participé aux rencontres du regroupement des commissaires du Québec ainsi qu'aux rencontres de son exécutif en tant qu'expert du régime d'examen des plaintes dans les établissements privés.

## Rapport du médecin examinateur

Cette année, il n'y a eu aucune plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident.

## Rapport du comité de révision

Il n'y a pas eu aucune demande de révision d'une plainte traitée par le médecin examinateur.

## Dossier référé pour mesures disciplinaires au CMDP

Il y a toujours un dossier en attente de traitement par le comité de discipline mis sur pied par le CMDP à la suite de la décision du comité de révision du CISSS de la Montérégie-Centre. Le comité de discipline a été formé mais avant qu'il n'ait débuté ses travaux, la pandémie a pris le contrôle de l'agenda et le comité n'a donc toujours pas débuté ses travaux.

## Volet Maltraitance

Cette année il y a eu 17 signalements de maltraitance mais aucun n'était fondé. Il y a eu 3 signalements qui concernaient des proches de résidents et 14 mettaient en cause un autre usager ou un membre du personnel. Des 13 signalements mettant en cause un autre usager c'est en lien avec la directive ministérielle qui demandait que pour chaque situation d'agression d'un usager par un autre usager il y ait un signalement de fait au commissaire. Sur réception du signalement le commissaire devait ouvrir un dossier d'intervention. Cette directive a fait en sorte qu'il y a eu un très grand nombre de dossiers qui ont été ouverts. Cette directive a été précisée, les signalements continuent d'être acheminés au commissaire mais si le rapport AH-223 ne fait pas mention de conséquence pour la victime, le commissaire n'a pas à ouvrir un dossier. En vertu de cette nouvelle orientation, pour les 13 signalements reçus en 2020-2021, il n'y aurait eu aucun dossier d'intervention ouvert par le commissaire.

## Les constats et les recommandations systémiques

Ce qui retient l'attention en cette année 2020-2021 c'est la situation exceptionnelle que le Québec a vécue avec le déferlement du coronavirus COVID-19 dans les établissements de soins de longue durée au Québec et de façon nettement plus intense dans la Communauté Métropolitaine de Montréal (la CMM). Plusieurs établissements dont le nôtre ont vu plusieurs de leurs résidents terrassés par la maladie. Plusieurs membres du personnel ont été affectés et ont dû s'absenter du travail. La vaccination, jumelée à la vigilance du personnel de l'établissement nous permettent d'espérer une sortie de pandémie que nous espérons rapide car il en va de la santé physique et mentale de nos résidents et de notre personnel. Étant toujours dans une situation exceptionnelle, je ne formulerai pas de recommandation.



## **ANNEXE 1- Définition des types de dossiers**

### **Plainte**

Insatisfaction exprimée auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen, par un usager ou son représentant, sur les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit, ou qu'il requiert.

### **Plainte concernant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident**

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. Une insatisfaction exprimée quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes constitue également une plainte, une allégation d'inobservance des règlements de l'établissement ou de non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien.

### **Assistance**

Demande d'aide et assistance formulée par un usager ou son représentant :

- *Aide concernant un soin ou un service* : la demande vise généralement à obtenir du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, l'accès à un soin ou à un service, de l'information ou de l'aide dans ses communications avec un membre du personnel d'une instance ;
- *Aide à la formulation d'une plainte auprès d'un autre établissement.*

### **Intervention**

**Action effectuée par le Protecteur du citoyen**, s'il y a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé dans ses droits ou peut vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission d'une instance visée à la loi.

**Action effectuée par le commissaire local** aux plaintes et à la qualité des services pouvant comprendre une recommandation à toute direction ou responsable d'un service de l'établissement ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte, y compris au conseil d'administration de l'établissement, visant l'amélioration de la qualité des services ainsi que la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

- *Sur demande* : lorsqu'une intervention est ouverte à la suite d'une information reçue de toute personne ou de tout groupe de personnes.
- *De sa propre initiative* : lorsqu'une intervention est effectuée à la suite des observations du protecteur ou du commissaire à la qualité des services sans que la situation lui ait été signalée.

### **Consultation**

Demande d'avis portant notamment sur l'application du régime d'examen des plaintes, les droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services.