

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec 

2024-2025

RAPPORT ANNUEL

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

HÔPITAL STE-MONIQUE Inc



Elisabeth Robert

Commissaire aux plaintes
et à la qualité des services
CIUSSS de la Capitale-Nationale

Table des matières

Mot de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services	3
Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.....	4
1.1 Bilan des dossiers de plainte	4
1.2 Protecteur du citoyen.....	4
1.3 Bilan des dossiers d'intervention	4
1.4 Mesures et orientations	5
1.5 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance ».....	5
1.6 Bilan des dossiers d'assistance	5
1.7 Bilan des demandes de consultation.....	5
1.8 Implications locales de la commissaire	6
Rapport d'activités du médecin examinateur.....	6
Rapport d'activités du comité de révision	6

Mot de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services



En tant que commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale, je me sens privilégiée et fière de vous présenter mon rapport annuel 2024-2025 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes.

Je tiens à vous remercier sincèrement pour la collaboration constructive et la confiance mutuelle qui nous unissent. Au terme de ma deuxième année comme commissaire aux plaintes, je peux témoigner de votre volonté d'agir dans un esprit d'amélioration continue de la qualité, fondé sur l'écoute, la vigilance et le souci de faire ce qui est juste. Ensemble, nous contribuons à développer un environnement sécuritaire, respectueux et humain pour les résidents et leurs proches.

L'adoption de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (L-6.3) a été un jalon déterminant dans cette évolution. Elle nous rappelle notre devoir de prévenir, de repérer et d'agir rapidement face à toute forme de maltraitance, dans une optique de bientraitance durable.

Dans cette même perspective, le projet de loi 52, adopté il y a maintenant cinq ans, a permis de mieux encadrer les services offerts aux aînés et de renforcer les mécanismes de surveillance. Aujourd'hui, les principes portés par cette réforme sont bien intégrés dans vos pratiques. Mon rôle de commissaire est désormais reconnu et assumé comme une ressource constructive, reflétant la maturité de notre collaboration et de votre engagement envers l'utilisateur.

En terminant, je tiens à souligner le fait que ma fonction de commissaire serait impossible à réaliser sans mon équipe exceptionnelle. Je remercie particulièrement les trois commissaires adjointes pour leur implication auprès de vous, mesdames Caroline Vallée, Marjorie Dumas et Nathalie Carpentier.

Je vous remercie pour votre ouverture, votre engagement et votre volonté d'agir en partenaire dans l'intérêt des personnes que nous accompagnons. Ensemble, nous contribuons à faire vivre une culture de qualité, de respect et de bientraitance.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Elisabeth Robert'.

Elisabeth Robert
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1.1 Bilan des dossiers de plainte

Aucun dossier de plainte n'a été adressé à la commissaire, tout comme l'année précédente.

1.2 Protecteur du citoyen

Aucun dossier de plainte n'a été soumis au Protecteur du citoyen, tout comme l'année précédente.

1.3 Bilan des dossiers d'intervention

Nombre de dossiers d'intervention en comparaison à l'année précédente

Interventions	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Conclues durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2024-2025	0	11	11	0
2023-2024	0	10	10	0

Motifs des dossiers d'intervention

Motifs	Interventions	
	Nombre	%
Accessibilité	0	0%
Aspect financier	0	0%
Droits particuliers	0	0%
Maltraitance	10	91%
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0%
Relations interpersonnelles	0	0%
Soins et services dispensés	1	9%
Total	11	100%

1.4 Mesures et orientations

Types de mesures apportées

Une mesure d'amélioration à portée systémique pour le motif d'insatisfaction relatif aux soins et services a été mise en place, soit un rappel au personnel pour assurer la qualité des pratiques attendues.

Les dossiers ayant un motif de maltraitance seront détaillés à la section 1.5.

1.5 Bilan des dossiers avec le motif « maltraitance »

Nombre de dossiers avec un motif lié à la maltraitance en comparaison à l'année précédente

Nombre de motifs	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
Plaintes				
2024-2025		Aucun dossier		
2023-2024		Aucun dossier		
Interventions				
▪ Sur constats				
2024-2025		Aucun dossier		
2023-2024		Aucun dossier		
▪ Sur signalements				
2024-2025	0	11	11	0
2023-2024	0	10	10	0

Niveau de traitement des motifs liés à la maltraitance et mesures d'amélioration

Les 11 dossiers sont relatifs à des agressions physiques entre usagers et des mesures d'amélioration à portée individuelle ont été mises en place pour faire cesser la situation et éviter une récurrence, notamment par des propositions d'activités occupationnelles et une consultation par un professionnel pour évaluer la situation.

1.6 Bilan des dossiers d'assistance

Aucune demande d'assistance, tout comme l'année précédente.

1.7 Bilan des demandes de consultation

Aucune demande de consultation, tout comme l'année précédente.

1.8 Implications locales de la commissaire

Au cours de l'exercice 2024-2025, la commissaire a délégué à une commissaire adjointe la participation aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement. Deux (2) rencontres ont eu lieu.

Rapport d'activités du médecin examinateur

Aucun dossier de plainte médicale n'a été adressé au médecin examinateur, tout comme l'année précédente.

Rapport d'activités du comité de révision

Aucun dossier de plainte n'a été adressé au comité de révision, tout comme l'année précédente.