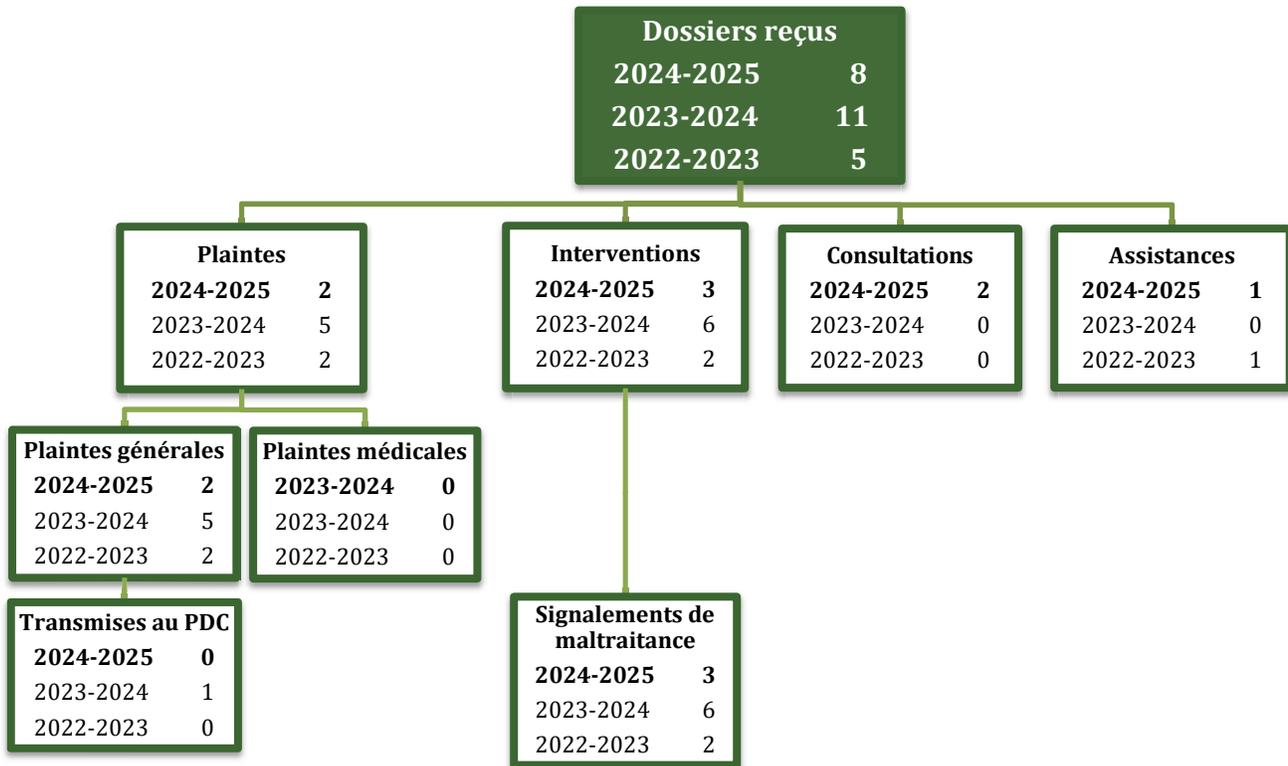


CHSLD de la Côte Boisée inc.

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

Les données sont tirées du Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2024-2025 du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière.

Faits saillants



Bilan des dossiers de plainte et d'intervention

Motifs des dossiers

État des dossiers dont l'examen a été conclu selon le motif		
Motif	Plainte	Intervention
	Nombre	Nombre
Droits particuliers	1	0
Maltraitance (Loi)	2	3
Total	3	3

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 3 – Plaintes et interventions (commissaire local) – 3-A

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'un motif d'insatisfaction pour le même dossier.

Mesures d'amélioration

Aperçu des thématiques abordées		
Motif	Plainte	Intervention
	Nombre	Nombre
Maltraitance (Loi)	2	1
Total	2	1

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1
Rapports statutaires - MSSS – Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

Note sur le tableau :

Il peut y avoir plus d'une mesure d'amélioration par motif.

En résumé

Pour l'ensemble des motifs d'insatisfaction traités, **3 mesures d'amélioration** ont été mises en œuvre ou recommandées. De ce nombre :

- 1 mesure est à portée individuelle, c'est-à-dire qu'elle vise plus particulièrement une situation ou une personne;
- 2 mesures sont à portée systémique, c'est-à-dire qu'elles visent l'ensemble ou une grande partie de la direction ou de l'instance concernée.

Volet maltraitance

Motifs des dossiers de plainte et d'intervention concernant les cas de maltraitance

Bilan des dossiers selon l'étape de traitement pour le motif « Maltraitance (Loi) »				
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
Plaintes				
2024-2025	0	2	2	0
2023-2024	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0
Interventions – Sur constat par le commissaire				
2024-2025	0	0	0	0
2023-2024	0	1	1	0
2022-2023	0	0	0	0

Interventions – Sur signalement au commissaire

2024-2025	0	3	3	0
2023-2024	0	6	6	0
2022-2023	0	2	2	0

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-A-2 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-A-3

Note sur le tableau :

Le tableau inclut le nombre de dossiers pour l'exercice selon les motifs.

Niveaux de traitement des motifs de maltraitance

État des dossiers dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif « Maltraitance (Loi) »

Type de dossier	Traitement non complété					Traitement complété			Total
	Abandonné par l'utilisateur	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	
Plainte	0	0	0	0	0	2	0	2	2
Intervention	0	0	0	0	0	1	2	3	3
Total	0	0	0	0	0	3	2	5	5

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

Dossiers de plainte et d'intervention par type de maltraitance

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »

Type de maltraitance (origine-provenance-auteur)	Plaintes	Interventions	Total
	Nombre	Nombre	
Par un dispensateur de service	2	1	3
Par un proche ou un tiers	0	0	0
Par un usager	0	2	2
Total	2	3	5

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-F-1 et Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-F

État des dossiers conclus selon le motif « Maltraitance (Loi) »

Type de maltraitance (sous-motif)	Plaintes	Interventions	Total
	Nombre	Nombre	
Discrimination et âgisme	0	0	0
Maltraitance matérielle ou financière	0	0	0
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0	0	0
Maltraitance physique	1	1	2
Maltraitance psychologique	1	1	2
Maltraitance sexuelle	0	1	1
Violation des droits	0	0	0
Total	2	3	5

Source : Rapports statutaires - Établissement – Section 3 – Plaintes et intervention (commissaire local) – 3-A

Mesures et orientations concernant les cas de maltraitance

État des dossiers pour lesquels des mesures d'amélioration ont été émises selon le motif « Maltraitance (Loi) »

Mesure/motif « Maltraitance (Loi) »	Nombre
À portée individuelle	1
À portée systémique	2
Total	3

Source : Rapports statutaires - MSSS – Section 1 – Plaintes (commissaire local) – 1-G-1 et
Section 2 – Interventions (commissaire local) – 2-G

Exemple des mesures mises en place concernant les cas de maltraitance :

- Réviser le plan d'intervention d'un résident et mettre en place des stratégies afin de diminuer les risques d'agression entre résidents;
- Augmenter la surveillance des comportements agressifs d'un résident par le personnel.