

CHSLD des Patriotes

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

2024-2025

Rapport d'activités annuel 2024-2025 de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides, pour l'exercice terminé le 31 mars 2025

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

CHSLD DES PATRIOTES

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

Conformément à 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* (L.Q. 2020, c. 24), la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que les médecins examinateurs du CISSS des Laurentides sont responsables de l'examen des plaintes formulées par les usagers de l'établissement. La commissaire est également chargée du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique visant à lutter contre la maltraitance envers toute personne majeure en situation de vulnérabilité, adoptée par l'établissement.

Le présent bilan, couvrant la période du 1er avril 2024 au 31 mars 2025, rend compte des plaintes et signalements traités, des interventions réalisées ainsi que des principales mesures recommandées et mises en œuvre afin d'améliorer la qualité des services et de veiller au respect des droits des usagers.

Le CHSLD des Patriotes est un établissement privé du groupe Mandala Santé, situé au 787, boulevard Arthur-Sauvé, à Saint-Eustache. L'installation dispose de 127 places d'hébergement permanent au permis, dont 99 sont achetées par le CISSS des Laurentides.

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 exercer son droit de porter plainte. Lorsqu'elle est recevable, la plainte doit être traitée dans un délai maximal de 45 jours suivant son dépôt. Elle peut être déposée par l'usager lui-même, son représentant, l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé.

La commissaire accorde une attention particulière à la capacité de l'usager à consentir à l'ouverture du dossier. Ainsi, une personne en situation de vulnérabilité ou d'incapacité doit pouvoir exprimer son insatisfaction, directement ou par l'intermédiaire de son représentant, même si ce dernier ne détient pas de statut légal.

Au cours de l'exercice 2024-2025, la commissaire a ouvert 3 dossiers de plainte.

Intervention

Le dossier d'intervention est ouvert à la suite d'un constat ou d'un signalement porté à l'attention de la commissaire. Il permet d'analyser, de clarifier et d'améliorer la qualité des soins et services, dans le respect des droits des usagers. Tout comme les plaintes, ces dossiers peuvent donner lieu à des recommandations visant à prévenir la récurrence de situations similaires.

Au cours de l'exercice 2024-2025, la commissaire a ouvert 2 dossiers d'intervention.

Assistance et consultation

Le CPQS a pour mandat d'accompagner les usagers ou leurs représentants dans leurs démarches de formulation de plainte ou de demande pour l'obtention de soins ou services.

Au cours de l'année 2024-2025, le CPQS n'a traité aucune demande d'assistance.

La commissaire peut également être sollicitée par les gestionnaires, employés ou partenaires du réseau pour des conseils liés au régime d'examen des plaintes, au respect des droits des usagers et à l'amélioration des soins et services.

Pour l'année 2024-2025, 4 demandes de consultation ont été reçues.

Types de dossiers	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nbre de jours)	Recommandations	Transmis en deuxième instance
Plaintes	3	2	68	11	0
Plaintes médicales	0	0	0	0	0
Interventions	2	2	s.o.	0	s.o.
Assistances	0	0		s.o.	
Consultations	4	4			
TOTAL	**9**	**8**	**68**	**11**	**0**

Le délai prescrit par la LGSSSS pour l'examen des plaintes est de 45 jours. Aucun délai spécifique n'est prévu pour le traitement des dossiers d'intervention. Dans l'ensemble des situations où le délai de 45 jours a été dépassé, ce prolongement a été convenu avec la personne plaignante, puisqu'il s'avérait nécessaire compte tenu de la complexité ou de la spécificité du dossier, ou encore de l'indisponibilité, en temps opportun, de certaines informations essentielles à l'analyse.

Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen constitue le recours en deuxième instance pour les usagers qui ne sont pas satisfaits des conclusions rendues à la suite du traitement de leur plainte.

En 2024-2025, aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du citoyen.

Motifs des plaintes et des interventions

Motifs	Plainte	Intervention	Total
Accessibilité	0	0	**0**
Aspect financier	0	0	**0**
Droits particuliers	0	0	**0**
Maltraitance (Loi)	11	2	**13**
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	**0**
Relations interpersonnelles	1	0	**1**
Soins et services dispensés	0	0	**0**
Autre	0	0	**0**
TOTAL	**12**	**2**	**14**

** Un dossier de plainte ou d'intervention peut comporter plus d'un motif.*

Les autres activités de la commissaire

Au cours de l'exercice 2024-2025, nous avons participé à 5 rencontres du comité de vigilance et de la qualité du CHSLD des Patriotes et effectué un suivi demandé auprès du comité des usagers.

Maltraitance

La commissaire est responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement adoptée 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 2024-2025, la commissaire a reçu 1 plainte et 2 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.

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

	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	Délai de traitement moyen (nbre de jours)	Transmis au comité de révision
Plainte médicale	0	0	0	0

Comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'usager par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'usager, 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 2024-2025, aucun dossier de plainte médicale n'a nécessité de recours au comité de révision.

Constat et conclusion

Au cours de l'année 2024-2025, le CHSLD des Patriotes a démontré un engagement constant envers l'amélioration de la qualité des soins et des services offerts aux résidents. Les constats tirés des dossiers traités ont permis de cibler des priorités importantes, notamment la consolidation des pratiques de communication avec les résidents et leurs familles, la rigueur de la documentation clinique et la mise en place de suivis structurés afin d'assurer la transparence et la continuité des soins. Les recommandations formulées ont également mis en évidence l'importance de prioriser les requêtes urgentes, d'actualiser régulièrement les plans d'intervention interdisciplinaires et de renforcer la supervision clinique.



Les efforts conjoints de la direction, des employés et du CISSS des Laurentides ont permis d'apporter des améliorations tangibles, notamment par la mise en œuvre de processus plus rigoureux de suivi, de formation ciblée du personnel et d'une communication proactive avec les familles. Ces démarches contribuent à accroître la confiance, à consolider la bientraitance et à assurer des environnements sécuritaires, respectueux et adaptés aux besoins évolutifs des résidents.

Je tiens à remercier chaleureusement la direction et l'ensemble des membres du personnel du CHSLD des Patriotes pour leur engagement quotidien, leur disponibilité et leur professionnalisme. Leur contribution demeure essentielle pour soutenir l'amélioration continue des pratiques et offrir aux résidents et à leurs proches un milieu de vie empreint de dignité, de sécurité et d'humanité.

Enfin, j'encourage vivement tous les résidents et leurs proches à continuer de solliciter le CPQS pour toute plainte, signalement ou demande d'assistance ou d'intervention. Leur participation active et leurs retours d'expérience sont indispensables pour renforcer nos actions et garantir que chaque résident du CHSLD des Patriotes bénéficie, en tout temps, des meilleurs soins et services possibles.