

Rapport annuel 2023-24

Présentation au à la séance d'information annuelle du
CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal – 6 novembre 2024



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Ouest-
de-l'Île-de-Montréal

Québec 

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
Office of the Service Quality and Complaints Commissioner

Contenu



- 01 À propos
- 02 Notre équipe
- 03 Nos services
- 04 Nos partenaires
- 05 Résultats
- 06 Autres data
- 07 État de santé du droit de plainte des usagers dans le CCOMTL

À propos

Le Commissariat est une initiative parlementaire et ses missions sont inscrites dans la LSSSS et quatre (4) autres lois provinciales.

Ce Conseil d'administration est responsable de prendre des mesures pour préserver l'indépendance du Commissaire et de lui fournir les ressources financières et humaines nécessaires à la réalisation de sa mission.



Notre équipe



Jean-Philippe
Payment

Commissaire



Marie-Ève
Lemoine

Commissaire adjointe
(maternité)



Émilie
Blackburn

Commissaire adjointe



4,6 délégués
1 tech. admin

Nos services

1- Améliorer la qualité de services:

- Examiner les plaintes des usagers
- Assister les usagers à porter plainte
- Intervenir en cas de bris de droits des usagers

2- S'assurer que l'établissement prend acte et agit sur la maltraitance faite aux aînés et aux personnes majeures vulnérables

3- Informer ce Conseil d'administration du taux d'insatisfaction du public quant aux services rendus par ce CIUSSS ainsi que de 8 autres institutions privées sises sur le territoire du CIUSSS.



Nos partenaires



CIUSSS du Centre-Ouest et ses établissements dépendants

Le Centre d'hébergement le Waldorf (Cogir – FERMÉ)

Le CHSLD Château Westmount

La Clinique Nouveau Départ – EHN Canada inc.

Le Groupe Roy Santé (CHSLD le Saint-Georges)

La Maison Elizabeth House

Vigi Santé Ltée (CHSLD Vigi Mont-Royal et Vigi Reine Elizabeth)

Résultats:

Toutes installations et partenaires

Plaintes	Interventions	Assistances	Consultations
526	414	1915	540
+26,02%	+84% (dont 348 maltraitance)	+25,33%	-1,28%

Résultats:

Toutes installations et partenaires

Plaintes médicales
194
+31,97%



Résultats: CIUSSS

Plaintes	Interventions	Assistances	Consultations
507	367	1880	502
+17,09%	+65,32% (dont 303 dossiers de maltraitance)	+24,75%	-8,06%

Résultats: CIUSSS

Plaintes médicales
213
+44,90%



Résultats:

Toutes installations et partenaires

Autres Data

Médical

Volume à la hausse (+44,90%)
Délai 45 jours à la hausse (+6,5%)
Taux d'appel à la baisse (-5,2%)

Résultats:

Toutes installations et partenaires

Autres Data

Non médical

Volume à la hausse (+37,7%)

Délai 45 jours à la baisse (-2,4%)

Taux d'appel à la hausse (+0,2%)

Heures d'autres fonctions: 933 heures (+27,63%)



État du droit de plaintes des usagers au CCOMTL

Le rapport de la vérificatrice générale du Québec de Mai 2024 fait état de quatre (4) constatations quant à l'application du REP par les CPQS relevant des CA des organisations des santé locales.

Constat 1

Constat 1	Dans deux des trois établissements audités, beaucoup de plaintes ne sont pas traitées dans le délai prévu par la loi. Le troisième respecte mieux ce délai, mais en traitant l'information de façon inappropriée.
Constat local sur VGQ	Respect du délai en 2023-24 de 95%. Nos délais débutent dès la conformité administrative du dossier tel que le VGQ le préconise.

Constat 2

Constat 2	Des pratiques dans les établissements audités limitent certains droits et recours d'usagers inaptes ou de leurs représentants lorsqu'ils souhaitent porter plainte.
Constat local sur VGQ	Forme la base de critiques des CR et CU du CIUSSS depuis des années à l'endroit du Commissariat. Cependant, l'analyse du VGQ est inexacte, telle qu'est l'analyse des CR-CU à l'endroit du REP.

Constat 3

Constat 3	Les travaux destinés à améliorer la qualité des services qui sont réalisés à la suite de plaintes ou d'interventions sont insuffisants.
Constat local sur VGQ	Le Commissariat ne ferme aucun dossier sans avoir une réponse ferme des directions et d'avoir épuisé tous ces recours avant de fermer un dossier depuis l'année 2020.

Constat 4

Constat 4	Les actions du MSSS n'ont pas eu les effets escomptés, soit d'harmoniser entre tous les établissements les pratiques des commissaires aux plaintes de même que celles des médecins examinateurs
Constat local sur VGQ	Certaines pratiques ont été normalisées avec le reste de la province pour améliorer la fluidité entre les acteurs du REP.

État du droit de plaintes des usagers au CCOMTL

Le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal est la cinquième institution la plus critiquée par la population qu'elle dessert au Québec selon les données provenant du PowerBI du MSSS. Près de 1,4 habitant par 1000 fait affaire avec ce Commissariat.

(données pour année 2023-24)





État du droit de plaintes des usagers au CCOMTL

Ce chiffre ne dit pas tout puisque les CPQS comparables ont aussi sous mission:

- Les services préhospitaliers d'urgence;
- La DPJ;
- Les organismes communautaires santé;
- Les services carcéraux;
- Les RI/RTF en santé mentale;
- Les soins héliportés.

Ce qui peut représenter près de 30% des dossiers annuellement dans ces Commissariats

Constats locaux

Constat 1	Le Commissaire ne peut garantir le respect des droits des usagers envers ce Conseil d'administration tel que la LSSSS l'exige au sens de l'application de son article 33.
Constat 2	Le Commissaire déclare qu'il n'a pas les ressources matérielles et financières nécessaires pour intervenir de sa propre initiative tel que l'alinéa 7 de l'article 33 de la LSSSS l'exige.
Constat 3	Qu'à défaut d'action, le CA du CCOMTL ne rencontre par les objectifs de la LSSSS en vertu de l'application de l'article 181.0.3



**Merci de votre
écoute**

Le Commissaire et L'équipe
du Commissariat.