

Rapports légaux proposés pour les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

Rapport sur les **plaintes** des usagers des établissements du réseau de la santé et des services sociaux du Québec

Période du: 1er avril 2017 au: 31 mars 2018

Présenté à l'Agence de la santé et des services sociaux

MONTRÉAL

Veillez inscrire les renseignements demandés sur la page couverture avant de procéder à la saisie des données dans les tableaux suivants. Les zones ombragées doivent être complétées à l'aide des listes déroulantes fournies.

Pour passer d'un champ à l'autre, utilisez la touche Tabulation de votre clavier.

Nom de l'établissement: CHSLD CHÂTEAU WESTMOUNT

Adresse: 4860 de Maisonneuve Ouest

Rapport préparé par: Louise Savard

Ville: Westmount Qc H3Z 3G2

Mission / classe / type: CHSLD

Date: 06 juin 2018

TABLEAU 1

Bilan des dossiers de plaintes

Période du : 1er avril 2017 au : 31 mars 2018

	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au deuxième palier ⁽¹⁾	
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services						Protecteur des usagers	
Médecin examinateur						Comité de révision	
TOTAL						TOTAL	

(1) L'indicateur à l'origine de ces données statistiques est la date de transmission du dossier au deuxième palier et non la date de conclusion du dossier.

Nom de l'établissement : **CHSLD CHÂTEAU WESTMOUNT**

M / C / T : **CHSLI**

TABLEAU 2 A- Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Les objets des plaintes selon leur niveau de traitement

Période du : 1er avril 2017 au : 31 mars 2018

NIVEAU DE TRAITEMENT CATÉGORIES D'OBJETS	Rejeté sur examen sommaire		Abandonné		Traitement refusé / interrompu		Traitement complété						TOTAL		
							sans mesures correctives identifiées		mesures correctives APPLIQUÉES		mesures correctives RECOMMANDÉES				
	Nombre	% rangée	Nombre	% rangée	Nombre	% rangée	Nombre	% rangée	Nombre	% rangée	Nombre	% rangée	Nombre	% colonne	% mesures
Accessibilité															
Soins et services dispensés															
Relations interpersonnelles															
Organisation du milieu et ressources matérielles															
Aspect financier															
Droits particuliers															
Autres objets															
TOTAL:															

Nom de l'établissement : **CHSLD CHÂTEAU WESTMOUNT**

M / C / T : **CHSLD**

TABLEAU 2 B - Médecin examinateur

Les objets des plaintes selon leur niveau de traitement

Période du : 1er avril 2017 au : 31 mars 2018

NIVEAU DE TRAITEMENT CATÉGORIES D'OBJETS	Rejeté sur examen sommaire		Abandonné		Traitement refusé / interrompu		Traitement complété				TOTAL				
							sans mesures correctives identifiées		mesures correctives APPLIQUÉES		mesures correctives RECOMMANDÉES				
	<i>Nombre</i>	<i>% rangée</i>	<i>Nombre</i>	<i>% rangée</i>	<i>Nombre</i>	<i>% rangée</i>	<i>Nombre</i>	<i>% rangée</i>	<i>Nombre</i>	<i>% rangée</i>	<i>Nombre</i>	<i>% rangée</i>	<i>Nombre</i>	<i>% colonne</i>	<i>% mesures</i>
Accessibilité															
Soins et services dispensés															
Relations interpersonnelles															
Organisation du milieu et ressources matérielles															
Aspect financier															
Droits particuliers															
Autres objets															
TOTAL:															

Nom de l'établissement : **CHSLD CHÂTEAU WESTMOUNT**

M/C/T : **CHSLD**

TABLEAU 3 A - Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées

Période du : 1er avril 2017 au : 31 mars 2018

OBJETS	Accessibilité		Soins et services dispensés		Relations interpersonnelles		Organisation milieu et ressources matérielles		Aspect financier		Droits particuliers		Autres objets		TOTAL	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
MESURES CORRECTIVES																
À portée individuelle																
Adaptation des soins et services																
Adaptation du milieu et de l'environnement																
Ajustement financier																
Conciliation/interces/médiation/liaison/précison/explicite																
Information/sensibilisation d'un intervenant																
Obtention de services																
Respect des droits																
Respect des choix																
Autre																
Sous-total																
À portée systémique																
Adaptation des soins et services																
Adaptation du milieu et de l'environnement																
Adoption/révision/application de règles et procédures																
Ajustement financier																
Communication/promotion																
Formation/supervision																
Promotion du régime																
Respect des droits																
Autre																
Sous-total																
TOTAL:																

Le pourcentage est relatif aux indicateurs principaux de la colonne. Les zones grises correspondent aux sous-totaux.

TABLEAU 3 B - Médecin examinateur

Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées

Période du : 1er avril 2017 au : 31 mars 2018

OBJETS	Accessibilité		Soins et services dispensés		Relations interpersonnelles		Organisation milieu et ressources matérielles		Aspect financier		Droits particuliers		Autres objets		TOTAL	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
MESURES CORRECTIVES																
À portée individuelle																
Adaptation des soins et services																
Adaptation du milieu et de l'environnement																
Ajustement financier																
Conciliation/interces/médiation/liaison/précision/explicite																
Information/sensibilisation d'un intervenant																
Obtention de services																
Respect des droits																
Respect des choix																
Autre																
Sous-total																
À portée systémique																
Adaptation des soins et services																
Adaptation du milieu et de l'environnement																
Adoption/révision/application de règles et procédures																
Ajustement financier																
Communication/promotion																
Formation/supervision																
Promotion du régime																
Respect des droits																
Autre																
Sous-total																
TOTAL:																

Le pourcentage est relatif aux indicateurs principaux de la colonne. Les zones grises correspondent aux sous-totaux.

TABLEAU 4

L'auteur de la plainte et nature de l'intérêt

Période du : 1er avril 2017

au : 31 mars 2018

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	CLPQS		Médecin examineur		TOTAL	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Personne pour elle-même						
• usager						
<i>Sous-total :</i>						
Représentant						
• représentant						
<i>Sous-total :</i>						
Tiers						
• pair						
• professionnel						
• employé						
• intervenant externe						
• citoyen						
• autre						
<i>Sous-total :</i>						
TOTAL:						

Le pourcentage est relatif au total de la colonne

Nom de l'établissement : **CHSLD CHÂTEAU WESTMOUNT**

M / C / T :

CHSLD

TABLEAU 5

Délai de traitement des dossiers de plaintes

Période du : 1er avril 2017 au : 31 mars 2018

Délai de traitement	<i>Commissaire local à la qualité</i>		<i>Médecin examinateur</i>		<i>TOTAL</i>	
	<i>Nombre</i>	<i>%</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
Moins de 3 jours		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!
De 4 à 15 jours		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!
De 16 à 30 jours		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!
De 31 à 45 jours		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!
Sous-total		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!
De 46 à 60 jours		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!
De 61 à 90 jours		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!
De 91 à 180 jours		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!
181 jours et plus		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!
Sous-total		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!
TOTAL:						

Le pourcentage est relatif au total de la colonne

Nom de l'établissement:

CHSLD CHÂTEAU WESTMOUNT

M / C / T :

CHSLD

Validation tableau 3 B - les mesures correctives - Médecin examinateur

Le nombre de mesures correctives doit être égal ou supérieur au total des objets dont la mesure est appliquée ou recommandée, tel qu'indiqué, pour cette catégorie d'objets, au tableau 2 - Médecin examinateur.

Catégorie d'objets	Objets avec mesures identifiées (tableau 2B)			Total de mesures (tableau 3B)	Validation
	Appliquées	Recommandées	Total		
Accessibilité	0	0	0	0	<u>Bon</u>
Soins et services dispensés	0	0	0	0	<u>Bon</u>
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	<u>Bon</u>
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	<u>Bon</u>
Aspect financier	0	0	0	0	<u>Bon</u>
Droits particuliers	0	0	0	0	<u>Bon</u>
Autres objets de demandes	0	0	0	0	<u>Bon</u>
TOTAL:	0	0	0	0	

0 0 1 1 Bon
 0 0 1 1 Bon
 0 0 1 1 Bon
 0 0 1 1 Bon
 0 0 1 1 Bon
 0 0 1 1 Bon
 0 0 1 1 Bon
 0 0 1 1 Bon

Validation tableaux 4 et 5

Le total doit être égal au total de dossiers conclus inscrits pour chaque porteur de dossier (CLPQS et Médecin examinateur), au tableau 1 - le bilan des dossiers.

Porteur du dossier	Dossiers conclus (tableau 1)	Auteur de la plainte (tableau 4)	Délais (tableau 5)
CLPQS		<u>Erreur</u>	<u>Erreur</u>
Médecin examinateur	0	<u>Bon</u>	<u>Bon</u>

TABLEAU 2 - Compilation automatique des données du CLPOS et du médecin examinateur

Les objets des plaintes selon leur niveau de traitement

Période du : 1er avril 2017 au : 31 mars 2018

NIVEAU DE TRAITEMENT CATÉGORIES D'OBJETS	Rejeté sur examen sommaire		Abandonné		Traitement refusé / interrompu		Traitement complété						TOTAL		
							sans mesures correctives identifiées		mesures correctives APPLIQUÉES		mesures correctives RECOMMANDÉES				
	Nombre	% rangée	Nombre	% rangée	Nombre	% rangée	Nombre	% rangée	Nombre	% rangée	Nombre	% rangée	Nombre	% colonne	% mesures
Accessibilité															
Soins et services dispensés															
Relations interpersonnelles															
Organisation du milieu et ressources matérielles															
Aspect financier															
Droits particuliers															
Autres objets															
TOTAL:															

Nom de l'établissement : **CHSLD CHÂTEAU WESTMOUNT**

M/C/T : **CHSLD**

TABLEAU 3 - Compilation automatique des données du CLPQS et du médecin examinateur

Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées

Période du : 1er avril 2017 au : 31 mars 2018

OBJETS	Accessibilité		Soins et services dispensés		Relations interpersonnelles		Organisation milieu et ressources matérielles		Aspect financier		Droits particuliers		Autres objets		TOTAL	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
MESURES CORRECTIVES																
À portée individuelle																
Adaptation des soins et services																
Adaptation du milieu et de l'environnement																
Ajustement financier																
Conciliation/interces/médiation/liaison/précison/expli																
Information/sensibilisation d'un intervenant																
Obtention de services																
Respect des droits																
Respect des choix																
Autre																
Sous-total																
À portée systémique																
Adaptation des soins et services																
Adaptation du milieu et de l'environnement																
Adoption/révision/application de règles et procédures																
Ajustement financier																
Communication/promotion																
Formation/supervision																
Promotion du régime																
Respect des droits																
Autre																
Sous-total																
TOTAL:																

Le pourcentage est relatif aux indicateurs principaux de la colonne. Les zones grises correspondent aux sous-totaux.

Rapports légaux proposés pour les commissaires locaux aux

Rapport sur les **plaintes** des usagers des établissements du réseau de la santé et des services sociaux du Québec

Période du: 1er avril 2017

au: 31 mars 2018

Propriétaire: _____
Madame Anna Fiszer

Directrice générale: _____
Madame Zara Pilian

Médecin: Dr Paul Lysy

Médecin: Dr Howard Dawang