

**Procès-verbal d'un huis clos du conseil d'administration du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Saguenay-Lac-Saint-Jean, tenu le mercredi 5 juin 2024 en visioconférence (application Zoom).**

- |                                                            |                                                                 |                                                           |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> M. Dominique Blackburn | <input checked="" type="checkbox"/> Mme Suzanne Bonenfant       | <input checked="" type="checkbox"/> M. Christian Bouchard |
| <input checked="" type="checkbox"/> M. Martin Côté         | <input checked="" type="checkbox"/> Mme Alberte Déry            | <input checked="" type="checkbox"/> Mme Guylaine Dubé     |
| <input checked="" type="checkbox"/> Mme Manon Gobeil       | <input checked="" type="checkbox"/> Mme France Guay, présidente | <input checked="" type="checkbox"/> M. Frédérick Guimond  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Mme Julie Labbé        | <input checked="" type="checkbox"/> M. Patrice Perron           | <input checked="" type="checkbox"/> M. Yanick Tourigny    |
| <input type="checkbox"/> M. Guy Verreault                  |                                                                 |                                                           |

**Invitées**

Mme Élisabeth Plourde, directrice adjointe des services juridiques

Mme Marie-Josée Tremblay, technicienne en administration au conseil d'administration

---

**Ordre du jour**

1. Ouverture de la séance et constat du quorum
2. Adoption de l'ordre du jour
3. Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services
4. Levée de la séance

**1. Ouverture de la séance et constat du quorum**

Mme France Guay, présidente, constate le quorum et déclare la réunion ouverte à 15 h 40. Le huis clos est proposé et résolu à l'unanimité.

**2. Adoption de l'ordre du jour**

Sur proposition dûment appuyée, il est résolu à l'unanimité d'adopter l'ordre du jour tel que lu par la présidente.

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

Mme Julie Bouchard, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, fait un résumé des principales activités pour le dernier exercice. L'année 2023-2024 se termine avec 2945 dossiers qui ont été ouverts, comparativement à 2009 dossiers l'an dernier, ce qui représente une hausse des activités comparativement à l'année précédente.

Ainsi, la population et les usagers du CIUSSS, en formulant leur insatisfaction auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, ont contribué à l'amélioration de la qualité des soins et des services en favorisant l'application de 1136 mesures correctives permettant de prévenir la récurrence d'écart entre la qualité des services attendue et celle des services qui ont été rendus ainsi que d'intervenir dans les situations de maltraitance.

Plus précisément, Mme Bouchard présente les principaux faits saillants du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, des médecins examinateurs, du comité de révision et du CHSLD conventionné St-François.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 695 plaintes reçues</li> <li>• 713 plaintes conclues</li> <li>• 29 jours de délai moyen de traitement de la plainte</li> <li>• 39 dossiers transmis au 2e palier au Protecteur du citoyen</li> <li>• 1039 interventions débutées</li> <li>• 1032 interventions conclues</li> <li>• 866 mesures correctives</li> <li>• 9 plaintes maltraitance</li> <li>• 841 dossiers interventions maltraitance</li> <li>• 1028 assistances</li> <li>• 38 consultations</li> </ul>
Médecin examinateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 145 plaintes reçues</li> <li>• 145 plaintes conclues</li> <li>• 39 jours de délai moyen de traitement des plaintes médicales</li> <li>• 42 mesures d'amélioration</li> <li>• 4 dossier transmis au 2e palier au comité de révision</li> <li>• 4 dossiers transmis au comité de discipline du CMPD</li> </ul>
Comité de révision	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 demandes de révision reçues</li> </ul>
CHSLD conventionné St-François	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune plainte reçue</li> <li>• 56 interventions débutées</li> <li>• 55 signalements de maltraitance reçus</li> <li>• 56 mesures mises en place pour intervenir dans les situations maltraitance</li> <li>• 0 plainte médicale</li> <li>• 0 demande de révision</li> </ul>

Au niveau du délai moyen pour le traitement d'un dossier de plainte, ce dernier se situe à de 29 jours, comparativement à 28 jours l'an dernier, soit un ratio de 86 % des plaintes qui ont été traitées dans le délai prescrit par la Loi.

Dans la totalité des cas où le traitement dépassait les 45 jours, soit 14 % des dossiers de plaintes conclus, le non-respect de ce délai s'est fait d'un commun accord avec le plaignant, dans la mesure où ce délai s'avérait nécessaire, eu égard, notamment, à la complexité de la plainte, à sa spécificité ou à la non-disponibilité en temps opportun d'informations pertinentes.

Pour terminer, la présidente du conseil d'administration remercie Mme Bouchard pour sa présentation. Elle souligne la rigueur, l'engagement et le travail exceptionnel qu'accomplissent les membres de l'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services ainsi que les médecins examinateurs du CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

**Résolution # CA-58-2024-2875**

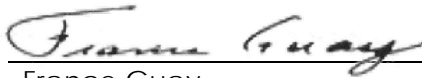
CONSIDÉRANT que la commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit préparer et présenter au conseil d'administration, pour approbation, le rapport visé à l'article 76.10 de la LSSSS, auquel elle intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que le rapport du médecin examinateur, celui du comité de révision et du CHSLD privé conventionné St-François.

CONSIDÉRANT que la circulaire sur les normes et pratiques de gestion précise que le rapport annuel doit être adopté par le conseil d'administration en séance non publique avant d'être acheminé au ministère de la Santé et des Services sociaux pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Sur proposition dûment appuyée, il est résolu à l'unanimité de prendre acte du Rapport annuel 2023-2024 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services, déposé par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, avant que celui-ci ne soit transmis au MSSS.

**4. Levée de la séance**

L'ordre du jour étant épuisé, la réunion est levée à 15 h 55.



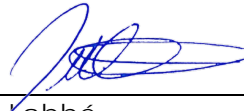
---

France Guay  
Présidente du conseil d'administration

---

25-09-2024

Date



---

Julie Labbé  
Présidente-directrice générale

---

11 octobre 2024

Date