

**Bureau de la commissaire locale
aux plaintes et à la qualité
des services**

RAPPORT ANNUEL 2015-2016

Août 2016



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
FAITS SAILLANTS	4
VOLET ADMINISTRATIF	5
VOLET TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS	6
TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS	6
MOTIFS D'INSATISFACTION	9
MESURES CORRECTIVES	10
ENGAGEMENTS ET RECOMMANDATIONS	10
DÉLAIS DE TRAITEMENT	11
DOSSIERS TRANSMIS À DES FINS DISCIPLINAIRE	12
RECOURS AU DEUXIÈME PALIER	12
ASSISTANCES	13
CONSULTATIONS	14
INTERVENTIONS	15
VOLET PROMOTION	17
ÉLOGES	19
REMERCIEMENTS	20



INTRODUCTION

Le présent rapport présente les fruits du travail de l'équipe du Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services pour l'année 2015-2016. Ayant comme mission d'assurer le respect des droits et obligations des usagers et de répondre à leurs insatisfactions avec diligence, nous accueillons ceux-ci, en cas de besoin, dans le cadre de leur visite au CHUM.

Pour ce faire, une commissaire locale, trois commissaires locales adjointes et les membres du personnel administratif sont mis à contribution. Leur sont ici transmis mes remerciements pour leur implication, de même qu'aux gestionnaires pour leur précieuse collaboration.

Enfin, toute notre reconnaissance aux usagers pour la confiance qu'ils nous accordent.



Geneviève Frenette

Commissaire locale aux plaintes
et à la qualité des services du CHUM

FAITS SAILLANTS

Encore cette année, nous avons procédé à la diffusion d'une formation d'une durée de 7 heures destinée aux gestionnaires portant sur le processus d'examen des insatisfactions.

La fin de l'année a été marquée par le départ de ressources au sein du service, tant de celui d'une commissaire adjointe que de celui d'une agente administrative. Les remplacements de ces personnes ont été longs et difficiles, mettant à l'épreuve notre capacité à répondre au volume de demandes, ce qui se reflétera fort probablement dans nos délais de réponse pour l'an prochain (2016-2017).

La foire aux questions destinée aux usagers, aux intervenants et aux gestionnaires de l'établissement, dont la diffusion était prévue cette année, n'a pu être complétée, compte tenu des difficultés éprouvées au niveau des ressources au sein du service. Cette activité est donc reportée à l'ouverture du NCHUM. Celle-ci sera déployée sur le site internet du NCHUM, de même que sur l'intranet pour les sections destinées aux intervenants et gestionnaires.

L'augmentation des demandes de consultation se poursuit avec 187 demandes cette année, témoin de notre implication au sein de l'établissement pour le maintien de soins de qualité, et ce, dans le respect des droits des usagers.

Le nombre de dossiers ayant donné lieu à des recommandations ou engagements formels pour l'année 2015-2016 est de 23. Tous ont fait l'objet de suivis appropriés.

VOLET ADMINISTRATIF

La majeure partie des activités de notre secteur consiste à effectuer le traitement des demandes et de leur suivi à court, moyen et long terme, ainsi qu'à la gestion de l'ensemble de ces activités sur les différents sites du CHUM.

Sur le plan des activités administratives, nous avons :

- amorcé les réflexions sur la réorganisation du travail en vue du NCHUM;
- intégré une nouvelle commissaire locale adjointe;
- diffusé la formation « *La qualité des soins et services sous l'angle de la gestion des insatisfactions* » destinée aux gestionnaires.

Nous avons participé/contribué :

- aux comités de vigilance et de la qualité du CA;
- aux rencontres du Regroupement des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services du Grand Montréal;
- aux rencontres du comité de direction;
- à divers comités (maintien des opérations, comité violence);
- au jury reconnaissance;
- aux rencontres avec les membres du comité des usagers, au besoin.

VOLET TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS

Les demandes des usagers sont traitées par le biais de la plainte (clinico-administrative, médicale ou mixte), de l'intervention (individuelle ou systémique), ainsi que par le biais de l'assistance et de la demande de consultation.

TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS

Au cours du dernier exercice, le volume total de dossiers « traités » a augmenté de 9 %.

Les principaux motifs d'insatisfaction sont les soins et services (30 %), les relations interpersonnelles (25 %) et l'accessibilité (18 %).

En termes de délais de traitement, 87 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours, tout comme l'an dernier.

Au total, 3 dossiers ont été transmis au Protecteur du citoyen cette année.

Les mesures correctives apportées à la suite des plaintes sont à portée individuelle (55 %) et à portée systémique (45 %). Tant les mesures à portée individuelle que celles à portée systémique impliquent l'information, la sensibilisation ou l'encadrement d'un intervenant.

Les dossiers d'intervention traités à l'initiative des commissaires sont au nombre de deux cent vingt-neuf (229) et concernent principalement les soins et services (26 %) et les relations interpersonnelles (19 %).

TABLEAU 1 – PORTRAIT GLOBAL DES DOSSIERS TRAITÉS EN 2015-2016

	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Total des dossiers traités
Plaintes	35	553	588
Interventions	09	220	229
Assistances	S/O	819	819
Consultations	S/O	187	187
Plaintes médicales	10	136	146
Total	54	1915	1969

*Total des dossiers ouverts en cours d'année, plus ceux en cours d'examen au début de l'exercice

Source : Sigpaqs 2015-2016, version 2016-05-06

TABLEAU 2 - BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE

INSTANCE VISÉE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice		Transmis au 2e palier
		Nombre	%	
Installation				
06-CRCHUM	0	1	1	0
06-Hôpital Hôtel-Dieu du CHUM	5	124	22	0
06-Hôpital Notre-Dame du CHUM	14	265	48	2
06-Hôpital Saint-Luc du CHUM	16	163	29	1
Sous-total	35	553	100.00	3
Total	35	553	100.00	3

Source : Sigpaqs 2015-2016, version 2015-05-06

TABLEAU 3 – CHUM - PORTRAIT DES TROIS DERNIÈRES ANNÉES – DOSSIERS TRAITÉS			
	2013-2014**	2014-2015	2015-2016***
Plaintes	600	583	588
Interventions	76	102	229
Assistances et aide à la formulation	830	830	819
Total commissaire	1506	1515	1636
Plaintes médicales	211	151	146
Total hôpital	1717	1666	1823
Consultations	101	176	187
Grand total	1818	1842	1969

*Total des dossiers ouverts en cours d'année, plus ceux en cours d'examen au début de l'exercice

***3 dossiers d'intervention comptabilisés CHUM pour l'année 2013-2014

Source : Sigpaqs 2015-2016, version 2015-05-06

MOTIFS D'INSATISFACTION

Le premier motif de plainte est encore cette année les soins et services (30 %), dont le taux demeure stable en comparaison avec l'année dernière (28 %).

L'accessibilité demeure un défi constant avec 18 % des demandes pour 21 % l'an dernier.

Les relations interpersonnelles représentent 25 % des dossiers. Il s'agit principalement de plaintes liées à l'attitude et la communication. Ce résultat représente une augmentation de 3 % en comparaison avec l'année dernière. Il s'agit de l'année la plus élevée des 6 dernières années en pourcentage de plaintes pour ce motif, une préoccupation importante que nous avons abordée avec différentes instances de l'établissement.

TABLEAU 4 – DOSSIERS DE PLAINTÉ SELON LE MOTIF POUR LE CHUM

MOTIF	%	MOTIF	%
Accessibilité	18	Organisation du milieu et ressources	13
Aspect financier	5	Relations interpersonnelles	25
Droits particuliers	9	Soins et services	30

Source : Sigpaqs 2015-2016, version 2015-05-06

MESURES CORRECTIVES

Les mesures correctives apportées à la suite de l'implication des commissaires, par le biais des plaintes, sont des mesures à portée individuelle (55 %) et à portée systémique (45 %). En cohérence avec l'augmentation des plaintes liées aux relations interpersonnelles, les mesures portent sur l'information, la sensibilisation ou l'encadrement d'un intervenant.

TABLEAU 5 – DOSSIERS DE PLAINTÉ DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LA MESURE	
MESURES	%
À portée individuelle	55
Encadrement d'un intervenant	37
Autres	18
À portée systémique	45
Information/sensibilisation d'un intervenant	12
Autres	33

Source : Sigpaqs 2015-2016, version 2015-05-06

DÉLAIS DE TRAITEMENT

Les délais de traitement à l'intérieur des 45 jours dévolus sont respectés à 87 % (comme l'an dernier) avec une moyenne de délai de traitement de 24 jours.

TABLEAU 6 - ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN	
Délai d'examen	%
Moins de 45 jours	86
Plus de 45 jours	14
TOTAL	100

Source : Sigpaqs 2015-2016, version 2015-05-06

DOSSIERS TRANSMIS À DES FINS DISCIPLINAIRE

Nous avons procédé à la transmission officielle de dossiers à des fins disciplinaires dans 31 situations.

TABLEAU 7 - ÉTAT DES DOSSIERS TRANSMIS POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES	
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Avec mesure	25
Sans mesure	6

Source : Sigpaqs 2015-2016, version 2015-05-06

RECOURS AU DEUXIÈME PALIER

En ce qui concerne le recours au deuxième palier, le Protecteur du citoyen, 3 dossiers y ont été transmis. Les principaux motifs de plainte auprès du Protecteur ont été les aspects financiers (43 %) et les soins et services (29 %).

TABLEAU 8 - BILAN DES DOSSIERS DE PLAINE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN				
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	Transmis au 2e palier
35	553	551	37	3

Source : Sigpaqs 2015-2016, version 2015-05-06

ASSISTANCES

Ces demandes représentent un grand nombre de dossiers au Bureau. Cette année, nous en avons reçu 819 (830 l'an dernier). Celles-ci concernent l'aide à la formulation d'une plainte, qui peut aussi être assurée par un organisme externe (centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes, comité des usagers, etc.), et l'aide concernant un soin ou un service.

TABLEAU 9 - ÉTAT DES DEMANDES D'ASSISTANCE CONCLUES		
ASSISTANCE	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte (AS)	258	31
Aide concernant un soin ou un service (AS)	563	69
TOTAL	821	100.00

Source : Sigpaqs 2015-2016, version 2015-05-06

CONSULTATIONS

Nous avons reçu 187 demandes de consultation, principalement de la part des intervenants du CHUM. Ces demandes constituent, pour la plupart, des requêtes de gestionnaires aux prises avec des situations difficiles et qui veulent s'assurer que leurs interventions sont en cohérence avec le respect des droits des usagers.

TABLEAU 10 - ÉTAT DES DEMANDES DE CONSULTATION CONCLUES	
CONSULTATION	Nombre
Avis	38
Consultation	149
TOTAL	187

Source : Sigpaqs 2015-2016, version 2015-05-06

INTERVENTIONS

Les interventions individuelles et systémiques effectuées sont au nombre de 229 et concernent principalement les soins et services et les relations interpersonnelles.

TABLEAU 11 – DOSSIERS D'INTERVENTION SELON LE MOTIF			
MOTIF	%	MOTIF	%
Accessibilité	15	Organisation du milieu et ressources	15
Aspect financier	7	Relations interpersonnelles	19
Droits particuliers	17	Soins et services	26
		Autres	1

Source : Sigpaqs 2015-2016, version 2015-05-06

TABLEAU 12 - ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'INSTANCE VISÉE				
INSTANCE VISÉE	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice		En cours de traitement à la fin de l'exercice
		Nombre	%	
Installation				
06-CRCHUM	0	2	1	0
06-Hôpital Hôtel-Dieu du CHUM	4	34	16	5
06-Hôpital Notre-Dame du CHUM	3	134	61	11
06-Hôpital Saint-Luc du CHUM	2	47	21	0
06-NCHUM	0	3	1	0
Sous-total	9	220	100.00	16
Total	9	220	100.00	16

Source : Sigpaqs 2015-2016, version 2015-05-06

ENGAGEMENTS ET RECOMMANDATIONS

Nous avons émis 15 engagements formels visant l'amélioration de la qualité des soins et services, ainsi qu'émis 8 recommandations. Tous ont obtenu ou obtiendront les suivis requis et portent sur les soins et services, l'organisation du milieu et les aspects financiers.

Certaines préoccupations émanent de nos travaux pour cette année :

- l'augmentation des insatisfactions liées aux relations interpersonnelles;
- la réponse aux usagers au centre des rendez-vous.

Ces préoccupations seront transmises au comité de vigilance et de la qualité.

Notons que nous avons amorcé une campagne de promotion du code d'éthique avec le support de la Direction des communications et de l'accès à l'information au moment d'écrire ces lignes.

VOLET PROMOTION

La promotion fait partie intégrante du travail des commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Par ce travail, le commissaire assure la promotion de son rôle, des droits et obligations des usagers et du code d'éthique. Les activités promotionnelles effectuées pour le dernier exercice sont les suivantes :

- publications périodiques dans le Chumagazine;
- diffusion de la formation aux gestionnaires;
- participations ponctuelles à différents comités et activités;
- promotion du code d'éthique, ainsi que des droits et obligations des usagers en continu par le biais des démarches usuelles et la transmission de nos conclusions d'enquête;
- mise en ligne d'un formulaire de dépôt de plainte sur le site Web du CHUM.

TABLEAU 13 - ÉTAT DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE DES AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE	Nombre
Promotion / Information	
Droits et obligations des usagers	21
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0
Régime et procédure d'examen des plaintes	6
Autre (préciser)	15
Sous-total	42
Communications au conseil d'administration (en séance)	
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	0
Attentes du conseil d'administration	0
Autre (préciser)	0
Sous-total	0
Participation au comité de vigilance et de la qualité	
Participation au comité de vigilance et de la qualité	0
Sous-total	0
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes	
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	13
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	2
Soutien aux commissaires locaux	41
Autre (préciser)	13
Sous-total	69
TOTAL	111

Source : Sigpaqs 2015-2016, version 2015-05-06

ÉLOGES

Notre bureau reçoit, à l'occasion, des demandes d'usagers afin que soient transmis leurs remerciements au personnel.

Nous assurons la transmission de ceux-ci aux gestionnaires concernés et en avisons les usagers et la Direction générale. Dix-huit (18) demandes de cet ordre nous sont parvenues cette année.

REMERCIEMENTS

La production de ce rapport annuel a été rendue possible grâce à de précieux collaborateurs : les membres de l'équipe des commissaires ainsi que la Direction des communications et de l'accès à l'information.

Un remerciement particulier à cette direction pour son appui pour la campagne de promotion du code d'éthique.

Je tiens à les remercier personnellement de leur contribution.



Geneviève Frenette

Commissaire locale aux plaintes
et à la qualité des services du CHUM