A large graphic at the top of the page features a water drop splashing into a pool of water, creating ripples. Below this, four overlapping circles in shades of blue, green, and orange are arranged horizontally. The text 'Convergence. Émergence.' is written in a curved path along the top edge of the water splash.

Convergence. Émergence.

Rapport annuel sur le régime d'examen
des plaintes en matière de santé et de
services sociaux dans la région des Laurentides

2009
-
2010

Agence de la santé
et des services sociaux
des Laurentides

Québec 

RAPPORT ANNUEL

**SUR LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES EN MATIÈRE
DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX
DANS LA RÉGION DES LAURENTIDES**

2009-2010

*Agence de la santé
et des services sociaux
des Laurentides*

Québec 

Rédaction et réalisation du rapport

*Jean Désy
Commissaire régional aux plaintes
et à la qualité des services
et
Nicole Lessard
Agente administrative*

Adopté par le conseil d'administration le

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2009

ISBN : 978-2-89547-128-8 (version imprimée)

ISBN : 978-2-89547-129-5 (version PDF)

Internet : www.rrsss15.gouv.qc.ca

*Le genre masculin utilisé dans ce
texte désigne, lorsqu'il y a lieu, aussi
bien les femmes que les hommes.*

*Les pourcentages ont été arrondis à la dizaine près,
modifiant parfois le total de certains calculs.*

Mot du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Ce rapport représente pour moi une étape importante de ma vie et de ma carrière puisque ce sera mon dernier rapport. Je quitterai l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides pour la retraite en mai 2010.

J'ai occupé cette fonction depuis 2002. Tout au long de ces années, j'ai participé, au meilleur de mes compétences, avec les intervenants et gestionnaires, à l'amélioration du régime d'examen des plaintes, à l'amélioration de la qualité des services et au respect des droits des usagers.

Puisqu'un symbole vaut mille mots, je voudrais vous ramener à la page couverture de ce rapport sur laquelle depuis plusieurs années vous retrouviez une goutte d'eau. Cette goutte d'eau, qui symbolisait une plainte, peut être vue comme une goutte dans l'océan mais peut aussi être perçue comme l'eau essentielle à la vie comme essentielle à l'amélioration continue de la qualité des services. Ensemble, les gouttes d'eau forment les rivières, les lacs et les mers tout comme les intervenants et les gestionnaires forment une équipe pour l'amélioration continue des services.

Pour cette dernière version, j'ai ajouté un harfang des neiges à la fin de ce mot. En plus d'être l'oiseau emblématique du Québec, l'harfang des neiges symbolise pour moi le commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui, souvent, perché sur une branche de nos organisations, a une excellente vue même dans la noirceur (situation problématique) et chasse la non-qualité et le non-respect des droits.

Trêve de philosophie, ayant annoncé mon départ à la retraite depuis plusieurs mois, l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides a pu planifier mon remplacement. Au moment d'écrire ces lignes, la personne qui me succèdera est connue. Plusieurs activités de transfert des dossiers auront lieu. Les partenaires et les usagers devraient vivre peu d'inconvénients de cette transition qui a été planifiée et réalisée dans le respect des règles de l'art.

Ce rapport a deux objectifs. Tout d'abord, il informe la population et les établissements des activités reliées au régime d'examen des plaintes. Deuxièmement, il propose un bilan consolidé de l'examen des plaintes et des signalements dans les établissements de la région des Laurentides. Il est transmis au conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides et au ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec.

Une des observations qui se dégage de ce bilan est de constater que, pour l'année 2009-2010, les plaintes et les signalements ont connu une légère diminution, soit de 12 %, à l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides passant de 131 en 2008-2009 à 115 plaintes et signalements en 2009-2010. Le respect des délais d'examen des plaintes a connu une amélioration significative de 13 % pour s'établir à 64 %.

Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont, pour leur part, connu une augmentation des plaintes et signalements de 14 % passant de 530 plaintes et signalements en 2008-2009 à 603 en 2009-2010. L'amélioration du respect des délais d'examen des plaintes de 45 jours est passé de 61 % à 68 %.

Pour les médecins examinateurs, nous observons une légère augmentation des plaintes, soit de 127 plaintes à 134. Toutefois, on note une augmentation du respect des délais d'examen des plaintes passant 42 % à 51 %.

Même si les trois instances ont connu une amélioration du délai de 45 jours pour l'examen des plaintes prescrit par la *Loi sur la santé et les services sociaux*, nous sommes d'avis qu'il faudrait viser pour l'année 2010-2011 au moins 75 % du respect des délais de 45 jours. Pour se faire, nos établissements doivent revoir l'organisation et la quantité des ressources allouées au bureau des commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

Les portraits quantitatifs qui vous sont fournis à partir du système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration des services (SIGPAQS) n'est pas encore parfait. Ceci explique certains écarts mineurs dans la présentation du présent rapport. Toutefois, il y a eu une très grande amélioration comparativement aux années passées. Nous tenons à souligner l'excellent travail des comités provinciaux auxquels monsieur Hubert Côté, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du Centre de réadaptation André Boudreau et du Centre jeunesse des Laurentides, a participé.

Une autre bonne nouvelle est à l'effet que le gouvernement a voté une loi et un règlement qui rendront obligatoire, à partir de juin 2010, la certification dans les ressources d'hébergement pour personnes vulnérables dans le domaine de la toxicomanie et à moyen terme dans le domaine de la santé mentale et de la déficience intellectuelle.

Ces résultats ont été obtenus grâce aux pressions constantes de plusieurs intervenants et, en particulier, des recommandations des commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services depuis plusieurs années. Ces derniers auront l'autorité pour examiner des plaintes dans ces instances.

Comme nous le faisons depuis plusieurs années, l'ensemble des commissaires aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides

interpellent les hautes autorités des Laurentides et du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec pour demander des investissements et des actions encore plus intenses pour contrer la problématique d'accès au médecin de famille, d'accès au service d'urgence et d'accès à un grand nombre de services dans les Laurentides.

Plus spécifiquement, nous voulons porter à l'attention des autorités concernées les longues listes d'attente :

- a) pour les services de réadaptation de déficiences du langage pour les enfants ;
- b) pour les jeunes avec un trouble envahissant du développement (TED) ;

Au plan de la qualité des services, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services veulent porter à l'attention des hautes autorités plusieurs problématiques vécues par les personnes âgées, tant dans les CHSLD que dans les résidences privées pour personnes âgées.

L'approche milieu de vie est déficiente dans plusieurs établissements. Plusieurs situations de manque de respect des personnes âgées sont constatées par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

Ces nombreuses situations qui sont portées à notre attention, sans compter que le régime d'examen des plaintes est peu connu dans ces milieux et les personnes âgées et leurs proches ont souvent peur de porter plainte. Les commissaires aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides ont partagé ces différents constats entre eux et sont persuadés qu'ils peuvent faire une différence significative dans l'amélioration continue de la qualité des services et le respect des droits de l'utilisateur.

Les commissaires aux plaintes et à la qualité des services apprécient beaucoup la collaboration des intervenants, des gestionnaires et du conseil d'administration de leur établissement. Toutefois, la loi leur confère une indépendance de fonction qui se vit tantôt dans l'isolement, tantôt dans une grande complicité avec la direction. Une réflexion est actuellement en cours au plan provincial pour éclairer ce difficile équilibre en lien avec l'indépendance de fonction.

Les commissaires aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides ont eu à clarifier leur rôle et fonctions et ceux du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides (CAAPL). Ces échanges avec la direction du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides, madame Julie Cyr, ont donné lieu à notre connaissance à la première politique administrative créée par un CAAP au Québec. Cette politique positionne clairement le mandat et le rôle des conseillères du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes dans le régime d'examen des plaintes.

Tout compte fait, la fonction de commissaire aux plaintes et à la qualité des services est encore jeune, évolue bien et arrive à une phase de maturité qui est très prometteuse.

C'est sur ce bilan et perspective que je tire ma révérence en remerciant du plus profond de mon cœur mon assistante, madame Nicole Lessard, mon assistant occasionnel, monsieur Ubald Marcoux, tous les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des Laurentides.

Je profite aussi de l'occasion pour remercier l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides de m'avoir permis d'exercer le plus beau métier du monde car je l'ai aimé et je l'aime encore.



Jean Désy

Commissaire régional aux plaintes
et à la qualité des services

Nous remercions l'ensemble des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et des médecins examinateurs qui ont exercés leurs fonctions en 2009-2010 mais nous identifions ici que ceux en poste au 31 mars 2010.

Établissements	Commissaires locaux	Médecins examinateurs
CSSS d'Antoine-Labelle	Monique Brun	D ^r Charles Paquette
CSSS d'Argenteuil	Jacques Lamontagne	D ^r Denys Contant
CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes	Réjean Bardier	D ^{re} Suzie Daneau
CSSS des Pays-d'en-Haut	Pierre-Antoine Guinard	D ^{re} Paule Lever
CSSS de Saint-Jérôme	Claudette Lagacé	D ^{re} Suzie Daneau
CSSS des Sommets	Mona Lahaise	D ^{re} Maryse Desmarais
CSSS Thérèse-De Blainville	Joane Raymond	D ^{re} Chantal Vacri
Centre André-Boudreau	Hubert Côté	D ^{re} Suzie Daneau
CRDP Le Bouclier	Gaétan Thibaudeau Hubert Côté (adjoint)	
Centre du Florès	Jean-Marie Thibault Robert Prud'homme (adjoint)	
Centre jeunesse des Laurentides	Hubert Côté Gaétan Thibaudeau (adjoint)	
La Résidence de Lachute	Rita Crisante	D ^r Richard Fermini
CHSLD Vigi Deux-Montagnes	Marc Turgeon	D ^{re} Marie-Josée Saine
CHSLD Villa Soleil inc.	Hélène Poirier	D ^r Claude Clément
Pavillon Ste-Marie inc.	Hélène Poirier	

Table des matières

Mot du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services	
Liste des sigles.....	1
Faits saillants.....	2
Introduction.....	4
Partie 1 Activités d'assistance, d'accompagnement, de soutien et de partenariat du bureau du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.....	7
Rapport des plaintes examinées par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services	
Demandes d'aide, d'assistance, de consultation et d'intervention.....	12
Bilan des dossiers de plaintes.....	13
Bilan des dossiers d'intervention.....	15
Partie II Rapport des plaintes examinées par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des établissements des Laurentides	
Présentation.....	25
Bilan synthèse des plaintes.....	28
Bilan synthèse des interventions.....	33
Conclusion.....	34
Annexes	
1. Définition de différents objets de plaintes	

LISTE DES SIGLES

CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLPQS	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CRJDA	Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation
CR	Centre de réadaptation
CRPAT	Centre de réadaptation pour personnes alcooliques et toxicomanes
CRPDI	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle
CRPDP	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience physique
CRPQS	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
CVQS	Comité de vigilance et de la qualité des services
SIGPAQS	Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services

*F*aits saillants

Voici, en capsule, les faits saillants du présent rapport :

L'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides

- ◆ **68** plaintes en première instance ont été reçues par le CRPQS
- ◆ **47** interventions (signalements)¹ de la propre initiative du CRPQS ont été amorcées
- ◆ **115** plaintes et interventions (signalements) ont été reçues au total, soit une diminution de 14 % par rapport à 2008-2009
- ◆ **67** plaintes et **43** interventions en première instance ont été conclues par le CRPQS.
- ◆ Délai de traitement des plaintes à l'intérieur des 45 jours déterminés par la *Loi de la santé et des services sociaux* est passé de 51 % en 2008-2009 à 64 % en 2009-2010.
- ◆ **Aucune** plainte a été transmise du Protecteur du citoyen au deuxième palier.

¹ Intervention (signalement) : information portée à l'attention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui l'incite à intervenir de sa propre initiative, art. 33.7 de la *Loi sur les services de santé et des services sociaux*.

Faits saillants (suite)

Les établissements des Laurentides

- ◆ **737** plaintes en première instance ont été reçues (une augmentation de 73 plaintes, soit de 13 % par rapport à 2008-2009) :
 - **603** plaintes par les commissaires locaux,
 - **134** plaintes par les médecins examinateurs.
- ◆ **202** interventions (signalements) de la propre initiative des CLPQS ont été amorcées (une diminution de 53 interventions, soit 21 % par rapport à 2008-2009).
- ◆ **738** plaintes en première instance ont été conclues au 1^{er} avril 2010 :
 - **605** plaintes par les commissaires locaux,
 - **133** plaintes par les médecins examinateurs.
- ◆ Le délai de traitement des plaintes à l'intérieur des 45 jours déterminés par la *Loi de la santé et des services sociaux* est passé de 60 % en 2008-2009 à 68 % en 2009-2010 pour les commissaires locaux et de 42 % en 2008-2009 à 51 % en 2009-2010 pour les médecins examinateurs.
- ◆ **56** plaintes traitées par les commissaires locaux ont été transmises à l'attention du Protecteur du citoyen au deuxième palier et **4** plaintes traitées par les médecins examinateurs ont été transmises au deuxième palier, soit les comités de révision, pour une augmentation totale de 55 %.

*I*ntroduction

Le territoire des Laurentides compte 15 établissements² du réseau de la santé et des services sociaux et chaque établissement doit avoir un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et un médecin examinateur, s'il y a lieu.

Le CRPQS, en plus de soutenir les CLPQS et de faire les liens entre eux et la direction qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux, peut recevoir des plaintes et signalements à l'endroit de l'Agence de la santé et des services sociaux, des 155 organismes communautaires, des neuf entreprises ambulancières, des 138 résidences privées hébergeant 5041 personnes âgées et des résidences privées hébergeant des personnes vulnérables (toxicomanie, santé mentale et déficience intellectuelle).

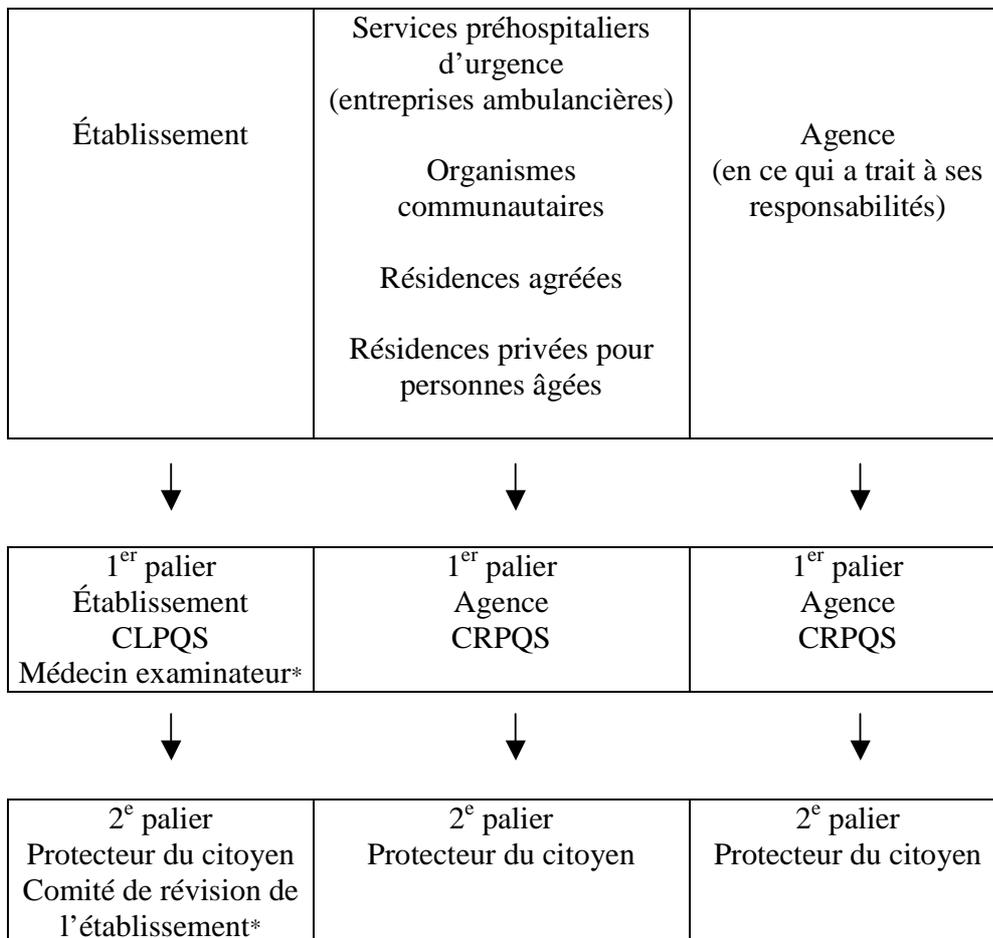
La première partie de ce rapport fait état :

- des activités d'assistance, d'accompagnement, de soutien et de partenariat du bureau du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services ;
- d'une synthèse des activités du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) des Laurentides ;
- des plaintes et interventions examinées par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

La deuxième partie expose le bilan quantitatif des plaintes et interventions examinées par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et médecins examinateurs des établissements publics et privés conventionnés et privés non conventionnés.

² Le nombre officiel est 14 puisque le Centre de réadaptation Le Bouclier dessert les régions Laurentides et Lanaudière et a son siège social dans la région de Lanaudière.

**PROCESSUS D'EXAMEN D'UNE PLAINTE POUR LES
ÉTABLISSEMENTS ET LES ORGANISMES
1^{ER} ET 2^E PALIER**



* Si concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident.

*P*artie I

*Activités d'assistance,
d'accompagnement, de soutien et de
partenariat*

et

Rapport des plaintes examinées

par

*le commissaire régional aux plaintes
et à la qualité des services*

Activités d'assistance, d'accompagnement, de soutien et de partenariat du bureau du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Les activités réalisées du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010 ont été nombreuses et intenses. Même s'il y a eu une légère diminution du nombre de plaintes et de signalements adressés au bureau du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, l'augmentation des dernières années avec des ressources identiques a demandé une adaptation importante de nos méthodes de travail et de nos priorités. L'examen des plaintes a presque consommé la totalité de notre temps.

Le comité de vigilance et de la qualité des services (CVQS)

Le CVQS est un comité du conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides et veille à ce que l'Agence s'acquitte de ses responsabilités en matière de qualité des services et du respect des droits des usagers ou des autres utilisateurs des services. En 2009-2010, les membres du comité de vigilance et de la qualité des services étaient : monsieur Jean Poitras, président, monsieur Gilles Biron, monsieur Jean-Marie Dubuc, madame Monique Leroux qui s'est jointe à nous en fin d'année, madame Sylvie Laganière, directrice générale adjointe qui a été déléguée par le président-directeur général, et monsieur Jean Désy CRPQS. Le CVQS s'est réuni à trois reprises en 2009-2010.

Le commissaire a présenté pour analyse et suivi ses conclusions et recommandations. Progressivement, un bilan et une planification reliée à la qualité des services ont été présentés par madame Lise Fortin, coordonnatrice à la planification, à la qualité et aux ententes de gestion. Les fonctions de ce comité sont de plus en plus claires et prometteuses.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux est à préparer, pour 2010-2011, une formation sur le mandat et les rôles des comités de vigilance. Nous sommes persuadés que cette formation donnera un nouveau souffle aux comités de vigilance et à la qualité des services qui sont aussi important que des comités de vérification des finances relevant du conseil d'administration.

Rencontres de la Table régionale des commissaires aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides

La Table régionale des commissaires aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides s'est réunie à quatre reprises.

À une partie de chacune de ces rencontres a été également invitée la directrice du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides, madame Julie Cyr.

Ces rencontres ont permis de faire circuler l'information et d'échanger sur les réalités des commissaires aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides.

Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services témoignent de l'importance de ces rencontres pour briser l'isolement qu'ils vivent, souvent compte tenu de l'exclusivité de leur fonction, de l'apprentissage que ces rencontres leur procurent face à une fonction en développement et de l'harmonisation des pratiques dans la région et au Québec.

Système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS)

Si nous nous fions aux données de fin d'année des différents rapports et des commentaires des utilisateurs, la promesse d'améliorer le système d'information a été tenue, même si comme tout système d'information, il y a encore place à l'amélioration.

Le bureau du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services utilisait au minimum ce système d'information et nous pensons que l'appropriation de toutes les fonctionnalités et possibilités du système d'information deviendra un objectif incontournable pour le secrétariat et la nouvelle commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides.

Les résidences privées pour personnes vulnérables dans les secteurs de toxicomanie, santé mentale et déficience intellectuelle

À l'automne 2009, un projet de loi a été voté et, après plusieurs années de revendication, il y aura une obligation de certification pour les ressources d'hébergement en toxicomanie d'ici juin 2010. Le commissaire régional aux

plaintes et à la qualité des services aura autorité pour examiner les plaintes et signalements dans ces milieux à partir de juin 2010.

Cette orientation est d'autant plus forte que le ministère de l'emploi et de la solidarité sociale du Québec financera les stages de leurs bénéficiaires que pour les ressources certifiées ou en cours de certification. La région des Laurentides a été très impliquée dans ce partenariat entre les deux ministères. Nous nous sommes assurés que ces orientations concourront à l'amélioration de la qualité des services.

Pour les résidences en santé mentale et en déficience intellectuelle, la réglementation sera proposée ultérieurement. Toutefois, à titre de commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, nous avons adressé un avis à la direction des services sociaux de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides pour répertorier ces ressources et arrimer les critères de collaboration entre les résidences pour personnes âgées et les personnes vulnérables en santé mentale et en déficience intellectuelle. Cet avis a été reçu favorablement par la direction concernée.

Engagement du commissaire régional au niveau provincial

Il nous est toujours apparu important d'être présents et actifs au plan provincial tant pour influencer les orientations que de connaître et partager les meilleures pratiques pour en faire bénéficier la région des Laurentides et plus spécifiquement, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services.

Le CRPQS était membre ;

- de la Table provinciale des CRPQS/MSSS ;
- de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du Gouvernement du Québec (ARGP) et ;
- au plan national, du Groupe vigilance pour la prestation sécuritaire des soins qui conseille le ministre de la Santé et des Services sociaux en la matière.

Regroupement régional des comités des usagers

Les comités des usagers ont maintenant les moyens financiers de leurs ambitions et de leur mandat avec 0,04 % du budget de l'établissement. Pour la région des Laurentides, c'est une somme de plus de 300 000 \$ annuellement qui est dédiée, entre autres, à la promotion du respect des droits et à l'assistance des usagers pour viser leur satisfaction en lien avec la qualité des services.

Au 31 mars 2009, il y avait près de 500 000 \$ en surplus dans les comptes en banque des comités des usagers des établissements des Laurentides. Un certain travail reste à faire pour ne pas être des comités de loisir mais de développer des moyens pour faire la promotion et assurer le respect des droits des usagers.

Les comités des usagers et les comités des résidents doivent être des instances très près du terrain pour sensibiliser et influencer les gestionnaires et intervenants pour une amélioration continue de la qualité des services.

Dans mes fonctions de répondant régional des comités des usagers des Laurentides, j'aurais voulu consacrer plus de temps pour les soutenir davantage puisque je crois beaucoup au rôle et à l'utilité des comités des usagers. Je souhaite que ma remplaçante puisse trouver l'énergie nécessaire à bien accomplir cette fonction plus intensivement.

En raison de nos priorités, nous avons choisi de soutenir les comités des usagers et les comités des résidents par une ouverture à des consultations individuelles des permanents engagés par les comités des usagers et par une rencontre de groupe de ces permanents pour favoriser le partage d'expertise.

Promotion du régime d'examen des plaintes et respect des droits

La pression exercée par l'augmentation des plaintes et signalements de ces dernières années a eu pour effet de réduire nos activités de promotion du régime d'examen des plaintes.

Notre conférence organisée en mai 2010 a été l'événement majeur. Le vice-protecteur du citoyen, la directrice régionale du Curateur public et la directrice générale adjointe de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides sont venus informer les acteurs que sont les comités de vigilance et de la qualité des services, les comités des usagers, les comités des résidents, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides, Droits et recours Laurentides, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides et les intervenants concernés par le respect des droits grâce à des services de qualité. Cette conférence a regroupé plus de 160 personnes.

Le défi de la promotion devient très important et l'arrivée de la nouvelle commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services sera une occasion pour accentuer la promotion du régime principalement auprès des organismes communautaires et des résidences privées pour personnes âgées et personnes vulnérables.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) des Laurentides

Concernant le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides dont son président est monsieur Michel Raymond et sa directrice, madame Julie Cyr, l'organisme a su à travers les années manifester une grande ouverture et une transparence envers les usagers, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et le réseau en général pour bien identifier les besoins et les insatisfactions perçus et vécus par les usagers.

L'évolution de cette organisme est exceptionnelle et en amélioration constante. Ceci s'exprime, entre autres, par le premier CAAP du Québec à s'être doté d'une politique administrative qui campe très bien le mandat et les rôles des intervenants, ce qui facilite la coordination régionale.

*D*emandes d'aide et d'assistance, de consultation et d'intervention

Demandes d'aide et d'assistance

Ce volet comprend toute demande de la population, du réseau, des partenaires ou des usagers pour les accompagner vers la bonne ressource, les aider à clarifier et formuler leurs besoins et faciliter leur accès.

En 2009-2010, plus de 124 personnes ont fait appel au bureau du CRPQS et ont reçu une information pertinente ou ont été dirigées, dans plusieurs cas, vers le commissaire local à la qualité des services de l'établissement concerné ou à une autre instance pouvant répondre à leur demande.

Aussi, afin d'améliorer l'accessibilité à un médecin en cabinet privé, les centres de santé et de services sociaux ont désigné une personne ressource à qui toute personne à la recherche d'un médecin de famille doit être dirigée dans un premier temps, avant d'être redirigée, dans un deuxième temps, si nécessaire, au commissaire local à la qualité des services.

Demandes de consultation

L'expertise du commissaire régional à la qualité des services et de son assistante est fréquemment sollicitée par le personnel de l'Agence, les commissaires locaux des établissements, le Protecteur du citoyen, ainsi que les autres ministères sur toute question d'ordre procédural ou légal.

En 2009-2010, aussi bien les commissaires locaux, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes que des intervenants du réseau ont fait appel au commissaire régional à plus de 45 reprises pour des situations complexes.

Bilan des dossiers de plainte

Toute personne physique qui requiert ou utilise des services ou son représentant peut porter plainte. Au cours de l'exercice 2009-2010, 158 dossiers de plaintes ont été examinés. Sur ces 158 dossiers, onze étaient en cours d'examen au début de l'exercice, 68 ont été reçus durant l'exercice et 67 ont été conclus. À la fin de l'exercice, 12 plaintes étaient toujours en cours d'examen.

Tableau 1

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTÉ 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 2 ^e palier
11	68	67	12	0

Tableau 2

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTÉ 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		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2 ^e palier
		Nombre	%	Nombre	%		
Organisme communautaire	1	11	15,94	11	16,42	1	0
Résidence pour personnes âgées	4	33	47,83	34	50,75	3	0
Services préhospitaliers d'urgence	6	25	36,23	22	32,83	8	0
TOTAL	11	69	100	67	100	12	0

Tableau 3

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR		
AUTEUR	Nombre	%
Représentant	43	64,18
Usager	24	35,82
TOTAL	67	100

Le tableau nous indique que dans 36 % des dossiers, l'usager a porté plainte lui-même. Dans les autres, l'usager a été représenté par son conjoint, un proche parent ou un tiers.

Tableau 4

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT ET LE MOTIF													
MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				Autre	TOTAL	% total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% par motif / Niveau de traitement			
Accessibilité	1	0	0	0	1	100	3	6	9	100	0	10	9,17
Aspect financier	0	0	0	0	0	100	2	7	9	100	0	9	8,26
Droits particuliers	1	0	0	0	1	100	0	0	0	100	0	1	0,92
Organisation du milieu et ressources matérielles	3	0	0	0	3	100	2	36	38	100	0	41	37,61
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	100	0	19	19	100	0	19	17,43
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	100	3	26	29	100	0	29	26,61
Autre	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0,00
TOTAL	5	0	0	0	5	100	10	94	104	100	0	109	100

Les motifs de plainte dans les différentes instances visées sont l'organisation du milieu et des ressources matérielles à 38 % et les soins et services dispensés à 27 %.

Tableau 5

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN		
DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	8	11,94
4 à 15 jours	9	13,43
16 à 30 jours	16	23,88
31 à 45 jours	10	14,93
Sous-total	43	64,18
46 à 60 jours	9	13,43
61 à 90 jours	10	14,93
91 à 180 jours	5	7,46
181 jours et plus	0	0,00
Sous-total	24	35,82
TOTAL	67	100

Selon la *Loi sur la santé et les services sociaux*, le délai prescrit pour l'examen d'une plainte est de 45 jours. Le délai a été respecté dans 64 % des dossiers, ce qui est une amélioration de 13 %.

Tableau 6

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ TRANSMIS AU 2^e PALIER SELON LE MOTIF			
MOTIF	Nombre	% par motif	% total
TOTAL	0	100	0,00

Durant la présente période, aucun dossier a été transmis au 2^e palier, qui est le Protecteur du citoyen. Dans les dossiers de l'année dernière qui ont été conclu par le Protecteur du citoyen, les conclusions et recommandations du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services ont été entérinées.

Bilan des dossiers d'intervention

Le commissaire régional à la qualité des services a eu à utiliser son pouvoir d'initiative à l'occasion de 46 signalements qui ont été faits par une autre personne qu'un usager ou son représentant appelé un tiers, les informations portées à son attention pouvaient mettre en cause les droits et la qualité des services reçus par les usagers.

Tableau 7

BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT			
En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
4	46	43	8

Tableau 8

ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'INSTANCE VISÉE						
INSTANCE VISÉE	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours de traitement à la fin de l'exercice
		Nombre	%	Nombre	%	
Organisme communautaire	0	3	6,52	3	6,98	0
Résidence pour personnes âgées	1	41	89,13	36	83,72	6
Services préhospitaliers d'urgence	3	2	4,35	4	9,30	2
TOTAL	4	46	100	43	100	8

Tableau 9

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF			
MOTIF	PLAINTÉ	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité	10	4	14
Aspect financier	9	2	11
Droits particuliers	1	0	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	41	31	72
Relations interpersonnelles	19	19	38
Soins et services dispensés	29	14	43
Autres	0	1	1
TOTAL	109	71	180

***P**artie II*

Rapport des plaintes examinées

par les

*commissaires locaux aux plaintes et
à la qualité des services et les
médecins examinateurs des
établissements des Laurentides*

P *ré*ésentation

Le présent chapitre sur l'application de la procédure d'examen des plaintes dans les établissements des Laurentides présente les résultats consolidés de tous les rapports transmis à l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides directement par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services tant au niveau des plaintes que des interventions (signalements).

Pour cette partie, l'Agence devrait, à notre avis, jouer un rôle d'analyse plus qualitatif que quantitatif. Le projet de loi 83 sanctionné en novembre 2005 précise à cet effet que : « *Tout conseil d'administration d'un établissement doit transmettre à l'Agence [...] un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits* ».

Au printemps 2010, lors d'une table régionale, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services ont partagé leurs analyses de la situation régionale ainsi que des pistes qu'ils envisageaient pour améliorer la situation.

Pour l'année 2009-2010, tous les établissements de la région des Laurentides sauf un ont transmis avant la mi-mai 2010 leur rapport quantitatif sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services à l'Agence des Laurentides. Cette façon de faire permet au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de présenter son rapport régional au conseil d'administration de l'Agence en juin 2010. En raison de l'amélioration de SIGPAQS, plusieurs informations ont pu être extraites directement.

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	MISSION
Centre de santé et de services sociaux d'Antoine-Labelle	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CHSGS ➤ CLSC ➤ CHSLD ➤ CRPDI
Centre de santé et de services sociaux d'Argenteuil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CHSGS ➤ CLSC ➤ CHSLD
Centre de santé et de services sociaux du Lac-des-Deux-Montagnes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CHSGS ➤ CLSC ➤ CHSLD
Centre de santé et de services sociaux des Pays-d'en-Haut	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CLSC ➤ CHSLD
Centre de santé et de services sociaux de Saint-Jérôme	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CHSGS ➤ CLSC ➤ CHSLD
Centre de santé et de services sociaux des Sommets	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CHSGS ➤ CLSC ➤ CHSLD
Centre de santé et de services sociaux de Thérèse-De Blainville	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CLSC ➤ CHSLD
Centre jeunesse des Laurentides	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CPEJ ➤ CRJDA
Centre André-Boudreau	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CRPAT
Centre du Florès	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CRPDI
Pavillon Ste-Marie	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CRPDI privé conventionné
CRDP Le Bouclier	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CRPDP
Résidence de Lachute *	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CHSLD
CHSLD Vigi Deux-Montagnes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CHSLD privé conventionné
CHSLD Villa Soleil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CHSLD privé conventionné

* Établissement n'utilisant pas le système d'information SIGPAQS

Compilation des plaintes et interventions par établissement

Nom de l'établissement	Nombre de plaintes et interventions (signalements) reçues			Grand total
	commissaires locaux		médecins examinateurs	
	plaintes	interventions	plaintes	
CSSS d'Antoine-Labelle	30	13	24	67
CSSS d'Argenteuil	43	0	11	54
CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes	95	74	22	191
CSSS des Pays-d'en-Haut	17	0	0	17
CSSS de Saint-Jérôme	157	41	53	251
CSSS des Sommets	41	41	21	103
CSSS de Thérèse-De Blainville	56	2	3	61
Centre jeunesse des Laurentides	108	23	0	131
Centre André Boudreau	6	2	0	8
Centre du Florès	18	0	0	18
Pavillon Ste-Marie	0	4	0	4
CRDP Le Bouclier	21	0	0	21
Résidence de Lachute	n/d	n/d	n/d	n/d
CHSLD Vigi Deux-Montagnes	4	0	0	4
CHSLD Villa Soleil	8	1	0	9
Somme des rapports des établissements	604	201	134	939
Total SIGPAQS	603	202	134	939
Écart avec SIGPAQS	(1)	1		

n/d – non disponible

Bilan synthèse des plaintes

La présente partie du rapport fait état des plaintes reçues et examinées par les commissaires locaux à la qualité des services et par les médecins examinateurs de la région des Laurentides pour 2009-2010, soit 737 plaintes reçues et 738 plaintes conclues.

Les écarts minimes s'expliquent par certains ajustements nécessaires dans SIGPAQS et qu'un établissement n'utilise pas ce système d'information.

Tableau 1

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTÉ 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
	Nombre	%	Nombre	%	
Commissaire local					
66	603	100	605	100	64
Médecin examinateur					
24	134	100	133	100	25
Comité de révision					
0	2	100	1	100	1

Durant le présent exercice, nous remarquons les différences suivantes comparativement à l'an dernier.

- Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont reçu 73 plaintes de plus et conclu 55 plaintes de plus.
- Les médecins examinateurs ont reçu 7 plaintes de plus et conclu 5 plaintes en moins.

Tableau 2

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR

Commissaire local

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	335	54,21
Tiers	16	2,59
Usager	267	43,20

TOTAL	618	100
--------------	-----	-----

Médecin examinateur

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	49	36,57
Tiers	7	5,22
Usager	78	58,21

TOTAL	134	100
--------------	-----	-----

Comité de révision

AUTEUR	Nombre	%
Usager	1	100

TOTAL	1	100
--------------	---	-----

Pour les plaintes adressées aux commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, 43 % des plaintes étaient adressées par l'usager et 54 % des plaignants étaient des représentants de l'usager.

Pour les plaintes adressées aux médecins examinateurs, 58 % des plaintes étaient adressées par l'usager et 36 % des plaignants étaient des représentants de l'usager.

Tableau 3

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT ET LE MOTIF

Commissaire local

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				Autre	TOTAL	% total par motif
	Abandonné par l'utilisateur	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% par motif / Niveau de traitement			
Accessibilité	10	2	1	15	28	100	38	91	129	100	0	157	18,11
Aspect financier	1	3	1	4	9	100	21	75	96	100	0	105	12,11
Droits particuliers	4	3	0	9	16	100	20	34	54	100	2	72	8,30
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	0	1	3	5	100	32	23	55	100	0	60	6,92
Relations interpersonnelles	6	3	0	10	19	100	57	69	126	100	0	145	16,72
Soins et services dispensés	13	7	6	10	36	100	117	169	286	100	0	322	37,14
Autre	0	0	0	1	1	100	3	1	4	100	1	6	0,69
TOTAL	35	18	9	52	114	100	288	462	750	100	3	867	100

Médecin examinateur

Accessibilité	0	0	0	3	3	100	4	10	14	100	0	17	10,43
Aspect financier	2	0	0	0	2	100	0	0	0	100	0	2	1,23
Droits particuliers	0	0	1	2	3	100	2	3	5	100	0	8	4,91
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0,00
Relations interpersonnelles	4	1	0	2	7	100	8	28	36	100	0	43	26,38
Soins et services dispensés	8	4	1	14	27	100	10	55	65	100	0	92	56,44
Autre	1	0	0	0	1	100	0	0	0	100	0	1	0,61
TOTAL	15	5	2	21	43	100	24	96	120	100	0	163	100

Comité de révision

Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	100	0	1	1	100	0	1	100
TOTAL	0	0	0	0	0	100	0	1	1	100	0	1	100

L'ensemble des 603 dossiers examinés par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services comprend 867 motifs de plainte. Il faut rappeler qu'un dossier peut comporter plusieurs motifs de plainte.

Pour les plaintes traitées par les commissaires locaux, les soins et services dispensés (37 %), l'accessibilité (18 %) et les relations interpersonnelles (17%) sont les principaux motifs de plainte.

Concernant les plaintes traitées par les médecins examinateurs, les soins et services dispensés (56 %), les relations interpersonnelles (26 %) et l'accessibilité (10%) sont les principaux motifs de plainte.

Tableau 4A

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN

Commissaire local

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	66	10,91
4 à 15 jours	85	14,05
16 à 30 jours	87	14,38
31 à 45 jours	176	29,09
Sous-total	414	68,43
46 à 60 jours	74	12,23
61 à 90 jours	63	10,41
91 à 180 jours	48	7,93
181 jours et plus	6	0,99
Sous-total	191	31,56
TOTAL	605	100

Le délai de 45 jours a été respecté dans 68 % des plaintes traitées par les commissaires locaux comparativement à 61 % en 2008-2009.

Tableau 4B

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN

Médecin examinateur

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	8	6,02
4 à 15 jours	18	13,53
16 à 30 jours	16	12,03
31 à 45 jours	26	19,55
Sous-total	68	51,13
46 à 60 jours	18	13,53
61 à 90 jours	24	18,05
91 à 180 jours	22	16,54
181 jours et plus	1	0,75
Sous-total	65	48,87
TOTAL	133	100

Le délai de 45 jours a été respecté dans 51 % des plaintes traitées par les médecins examinateurs comparativement à 42 % en 2008-2009.

Tableau 5

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE TRANSMIS AU 2^e PALIER SELON LE MOTIF

Commissaire local

MOTIF	Nombre	% par motif	% total
TOTAL	83	100	100

Nous notons une augmentation de 96 % des plaintes transmises par les plaignants au Protecteur du citoyen puisque le nombre était de 28 en 2008-2009. Ce phénomène nécessiterait d'être analysé plus en profondeur s'il perdure.

Médecin examinateur

MOTIF	Nombre	% par motif	% total
TOTAL	4	100	100

Pour les plaintes transmises au 2^e palier, qui est le comité de révision pour les médecins examinateurs, le nombre est passé de 5 en 2008-2009 à 4 en 2009-2010.

Bilan synthèse des interventions

C'est la première année que les interventions de la propre initiative du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services suite à un signalement reçu sont répertoriées dans SIGPAQS.

Toute information transmise aux commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services sur le non-respect des droits ou la non-qualité par un tiers ou un usager qui ne voudrait pas porter plainte, peut être examinée par le commissaire local.

Pour les médecins examinateurs, ces situations sont toutes sous le grand vocable plainte.

Tableau 6

BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT			
Commissaire local			
En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
13	202	202	13

Tableau 7

ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'INSTANCE VISÉE						
Commissaire local						
	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours de traitement à la fin de l'exercice
		Nombre	%	Nombre	%	
TOTAL	13	202	100	202	100	13

Tableau 8

**ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION
DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF**

Commissaire local

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité	158	60	218
Aspect financier	105	11	116
Droits particuliers	72	20	92
Organisation du milieu et ressources matérielles	60	20	80
Relations interpersonnelles	145	52	197
Soins et services dispensés	322	60	382
Autre	6	1	7
TOTAL	868	224	1092

C *onclusion*

Ce rapport sur le régime d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux indique une diminution des plaintes et des signalements traités par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de santé et des services sociaux des Laurentides. On observe aussi une augmentation des plaintes et signalements traités par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements et une légère diminution des plaintes traitées par les médecins examinateurs. Rappelons qu'il n'y a pas d'équation systématique dans ce domaine entre la quantité des plaintes et la qualité du service et qu'il y a peu de promotion du nouveau régime auprès de la population.

Le régime d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux est bien en place. Les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs doivent avoir les moyens de leur mandat, la reconnaissance, la stabilité et la formation nécessaire pour jouer entièrement leur rôle en toute indépendance, tout en demeurant près des usagers et des organisations.

ANNEXE 1

DÉFINITION DE DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES

DÉFINITION DE DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES

Accessibilité et continuité

- Concerne les modalités d'accès ;
- Concerne l'accès au bon service, au moment opportun et dispensé aussi longtemps que le nécessite l'état de l'usager.

Soins et services dispensés

- Concerne l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants ;
- Concerne l'organisation et le fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Relations interpersonnelles

- Concerne l'intervenant, la relation d'aide qu'il a avec l'usager, l'assistance et le soutien qu'il lui porte,
 - fait appel aux notions de respect, d'empathie et de responsabilisation.

Organisation du milieu et des ressources matérielles

- Concerne l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur sa qualité :
 - mixité des clientèles ;
 - hygiène et salubrité ;
 - propreté des lieux ;
 - sécurité et protection.

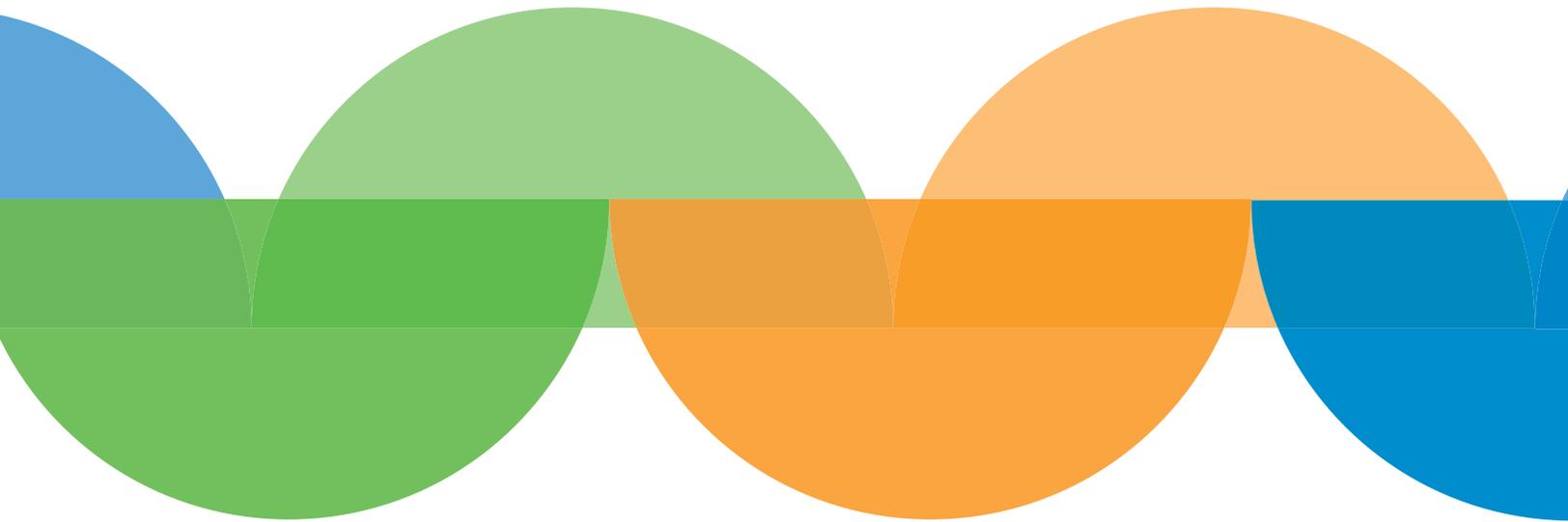
Aspect financier

- Concerne la contribution financière des usagers à certains services selon les normes prévues par la loi :
 - compte d'hôpital ;
 - compte d'ambulance ;
 - contribution au placement ;
 - aide matérielle et financière (maintien à domicile, répit-dépannage, etc.).

Droits particuliers

- Concerne l'obligation d'informer adéquatement les usagers :
 - sur leur état de santé ;
 - sur les services offerts ;
 - sur les droits, recours et obligations.

- Concerne le droit des usagers :
 - de consentir aux soins ;
 - de porter plainte ;
 - de participer à toutes décisions le concernant sur son état de santé et de bien-être.



1000, rue Labelle, bureau 210
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5N6

Téléphone : 450 436-8622
Télécopieur : 450 432-8712

**Agence de la santé
et des services sociaux
des Laurentides**

Québec 