

Rapport annuel 2014-2015

sur l'application de la procédure
d'examen des plaintes



Rapport annuel 2014-2015

**sur l'application de la procédure
d'examen des plaintes**

Instance : Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière

Dépôt pour approbation : 28 septembre 2015

Conception et rédaction

Diane Rochon

Production

Centre intégré de santé et de service sociaux de Lanaudière

260, rue Lavaltrie Sud

Joliette (Québec) J6E 5X7

Tél. : 450 759-1157

Dépôt pour approbation : 28 septembre 2015

Nota bene :

- Dans ce document, le générique masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Le *Rapport annuel 2014-2015 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes* est disponible :

- Au Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
- À la section Documentation sous l'onglet Rapports annuels du site transitoire du CISSS de Lanaudière www.santelanaudiere.qc.ca

Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source.

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, Joliette, 2015

Dépôt légal : 3^e trimestre 2015

ISBN : 978-2-89475-409-2 (version imprimée)

ISBN : 978-2-89475-410-8 (version PDF)

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Mot de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

C'est avec l'objectif d'informer la population, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les partenaires privilégiés que je vous présente le *Rapport annuel 2014-2015 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes* dans la région Lanaudière.

Au cours de l'année 2014-2015, trois commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services se sont succédé pour accueillir les plaintes de la clientèle.

Trois angles ont été retenus pour présenter les résultats : les plaintes, les interventions et les mesures d'amélioration.

Ce rapport traitera en première partie, du bilan des activités du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

En deuxième partie, à partir des rapports produits par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et par les médecins-examineurs de chaque établissement public ou privé conventionné de la région, quelques tableaux présentant les principaux éléments du traitement des plaintes, des interventions et de mesures correctives, au niveau local, seront présentés.

Nous espérons que ce rapport produit permettra au lecteur d'avoir un portrait d'ensemble de l'application de la procédure d'examen des plaintes et de son impact sur l'amélioration de la qualité des services pour la région.

En terminant, je tiens à remercier l'ensemble des collaborateurs des établissements et des différentes instances de la région qui ont été interpellés par les commissaires, afin de contribuer à l'examen des dossiers de plaintes et d'interventions, et dont l'engagement a été déterminant dans l'atteinte des résultats.



Diane Rochon
Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services - Lanaudière



Table des matières

Mot de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services.....	v
Table des matières.....	vii
Liste des tableaux.....	viii
Liste des sigles.....	x
Quelques précisions utiles au lecteur.....	xi
Secteurs des plaintes formulées à l'Agence.....	xi
Les objets ou motifs de plainte.....	xi
Introduction.....	1
Partie I : Le bilan des activités du commissaire régional.....	2
1. Les plaintes.....	2
2. Les interventions.....	6
3. Les mesures d'amélioration.....	10
4. Autres activités du commissaire régional.....	13
Partie II : Le portrait régional des établissements de Lanaudière.....	14
1. Nos collaborateurs.....	15
2. Les plaintes.....	16
3. Les interventions.....	19
4. Les mesures prises par les établissements.....	24
5. Commentaires des commissaires locaux des établissements.....	26
Centres jeunesse de Lanaudière.....	26
CRDP Le Bouclier.....	26
CR La Myriade.....	26
CSSS du Nord de Lanaudière.....	27
CSSS du Sud de Lanaudière.....	27
CHSLD Heather.....	28
CHSLD de la Côte Boisée.....	28
CHSLD Vigi Santé Yves Blais.....	28
Centre d'hébergement Champlain-du-Château.....	29
Conclusion.....	31



Liste des tableaux

TABLEAU 1 :	Répartition des types de dossiers du commissaire régional, dans les deux dernières années	1
TABLEAU 2 :	Dossiers de plaintes et d'interventions de l'ensemble des commissaires locaux, dans les deux dernières années.....	1
TABLEAU 3 :	Évolution du bilan triennal des dossiers de plainte <i>SELON L'ÉTAPE D'EXAMEN</i>	2
TABLEAU 4 :	État des dossiers de plainte 2014-2015 dont l'examen a été conclu <i>SELON LE DÉLAI D'EXAMEN</i>	3
TABLEAU 5 :	Bilan des dossiers de plaintes des deux dernières années <i>SELON L'INSTANCE VISÉE</i>	4
TABLEAU 6 :	Bilan triennal des dossiers d'intervention <i>SELON L'ÉTAPE D'EXAMEN</i>	6
TABLEAU 7 :	État des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu <i>SELON L'INSTANCE VISÉE</i>	7
TABLEAU 8 :	État des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu <i>SELON LE MOTIF</i>	8
TABLEAU 9 :	Répartition du nombre de mesures <i>SELON LE TYPE DE MOTIF et par ordre d'importance du nombre de mesures</i>	10
TABLEAU 10 :	État des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu <i>SELON LE MOTIF ET LA MESURE</i>	11
TABLEAU 11 :	Suivi des recommandations formulées (mesures) selon le type d'organisme	12
TABLEAU 12 :	État des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du commissaire régional	13
TABLEAU 13 :	Listes des commissaires locaux et des médecins <i>PAR ÉTABLISSEMENT</i>	15
TABLEAU 14 :	Bilan triennal des plaintes reçues par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services <i>PAR ÉTABLISSEMENT</i>	16
TABLEAU 15 :	Bilan triennal des plaintes reçues par les médecins examinateurs <i>PAR ÉTABLISSEMENT</i>	17

TABLEAU 16 :	État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu <i>SELON LE MOTIF EN NOMBRE</i>	18
TABLEAU 17:	Bilan triennal des dossiers d'interventions amorcées par les commissaires locaux <i>PAR ÉTABLISSEMENT</i>	19
TABLEAU 18 :	État du traitement non complété dans les motifs de plaintes et d'intervention, pour 2014-2015 <i>SELON L'ÉTABLISSEMENT ET LA RAISON DE L'ABANDON</i>	20
TABLEAU 19 :	Délais de traitement des dossiers de plaintes conclues pour 2014-2015 <i>SELON 3 TYPES DE DÉLAIS</i>	21
TABLEAU 20 :	État des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu <i>SELON LE MOTIF (indiqué en nombre)</i>	22
TABLEAU 21 :	Nombre de plaintes reçues en 2014-2015 <i>PAR MISSION D'ÉTABLISSEMENT</i>	23
TABLEAU 22 :	État des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu <i>SELON LE MOTIF ET LA MESURE À PORTÉE INDIVIDUELLE</i>	24
TABLEAU 23 :	État des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu <i>SELON LE MOTIF ET LA MESURE À PORTÉE SYSTÉMIQUE</i>	25



Liste des sigles

ASSS de Lanaudière	Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière
CAAP - Lanaudière	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Lanaudière
CH	Centre hospitalier
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CR La Myriade	Centre de réadaptation La Myriade
CRDA	Centre de réadaptation en déficience auditive
CRDP Le Bouclier	Centre de réadaptation en déficience physique Le Bouclier
CRDI-TED	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement
CRDM	Centre de réadaptation en déficience motrice
CRJDA	Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation
CRPAT	Centre de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes
CSSS du Nord de Lanaudière	Centre de santé et de services sociaux du Nord de Lanaudière
CSSS du Sud de Lanaudière	Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière
DI-TED/DP	Déficience intellectuelle-Troubles envahissants du développement/Déficience physique
GMF	Groupe de médecine de famille
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
SIGPAQS	Système d'information de gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services
SPU	Services préhospitaliers d'urgence

Quelques précisions utiles au lecteur

Secteurs des plaintes formulées à l'Agence

- Les organismes communautaires;
- Les services préhospitaliers d'urgence (SPU) (ambulances);
- Les résidences privées d'hébergement pour les personnes âgées;
- Les ressources d'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique;
- Les fonctions ou les activités de l'Agence affectant directement l'utilisateur;
- Les services d'aide à la clientèle dont la prestation est assurée par l'Agence;
- Les services d'un organisme, d'une société ou d'une personne, dont les services ou les activités sont reliés au domaine de la santé et des services sociaux et avec lequel une entente de services aux fins de leur prestation a été conclue par l'Agence.

Les objets ou motifs¹ de plainte

Accessibilité et continuité

- Difficultés concernant les modalités et les mécanismes d'accès;
- Délais, temps d'attente, refus de services, refus de rendez-vous;
- Le bon service au moment opportun;
- La dispensation des services aussi longtemps que nécessaire.

Soins et services dispensés

- Application des connaissances du savoir-faire et des normes de pratique des intervenants;
- Suivi et coordination des services;
- Se réfère à l'organisation et au fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Relations interpersonnelles

- Savoir-être des personnes intervenantes : présence d'une relation d'aide, de l'assistance et du soutien de la personne intervenante à l'endroit de l'utilisateur;
- Respect empathie responsabilisation et comportement général.

¹ Une plainte peut contenir plusieurs motifs.

Organisation du milieu et ressources matérielles

- Confort et commodité;
- Respect des habitudes et des choix de vie de l'utilisateur hébergé;
- Règles et procédures du milieu;
- Propreté des lieux;
- Sécurité et protection.

Aspect financier

- Facturation;
- Aide matérielle et financière.

Droits particuliers

- Accès au dossier de l'utilisateur;
- Droit linguistique.



Introduction

Le *Rapport annuel 2014-2015 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes* permet d'avoir une vue d'ensemble de la gestion des plaintes dans notre région.

Il met en évidence l'expression des usagers face aux services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir :

- des organismes communautaires;
- des résidences privées d'hébergement pour les personnes âgées;
- des ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique;
- des services préhospitaliers;
- de l'Agence de la santé et des services sociaux.

Au niveau des établissements, il témoigne de l'ampleur du travail accompli par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services de chaque établissement public ou privé conventionné de Lanaudière ainsi que des médecins examinateurs.

Les deux tableaux suivants présentent un **portrait d'ensemble** des types de dossiers traités par le commissaire régional (**en bleu**) et du nombre total de plaintes et d'interventions traitées par l'ensemble des commissaires locaux de la région (**en vert**), dans les deux dernières années.

TABLEAU 1 :
Répartition des types de dossiers du commissaire régional, dans les deux dernières années

TYPES DE DOSSIERS	2014-2015	2013-2014
Plaintes	43	89
Interventions	24	35
Dossiers d'assistance	79	77
Consultation	15	11
TOTAL	161	212

TABLEAU 2 :
Dossiers de plaintes et d'interventions de l'ensemble des commissaires locaux, dans les deux dernières années

TYPES DE DOSSIERS	2014-2015	2013-2014
Plaintes	724	715
Interventions	82	98
TOTAL	806	813



Partie I : Le bilan des activités du commissaire régional

Cette partie rend compte du mandat du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, en conformité avec les obligations légales de reddition de compte.

1. Les plaintes

Bilan triennal des dossiers de plaintes

En 2014-2015

Augmentation du nombre de plaintes en cours d'examen **au début de l'exercice** 7 versus 4

Commentaire sur le nombre de **plaintes reçues en 2014-2015** 51 versus 89

Constat : diminution de 43 % des plaintes reçues en 2014-2015

Diminution des plaintes transmises au Protecteur du citoyen 3 versus 8

TABLEAU 3 :
Évolution du bilan triennal des dossiers de plainte **SELON L'ÉTAPE D'EXAMEN**

EXERCICE	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	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
2014-2015	7	75	51	-43	43	-50	15	114	3	-63
2013-2014	4	-73	89	-12	86	-23	7	75	8	167
2012-2013	15	88	101	159	112	250	4	-73	3	200

Note sur le tableau :

Les pourcentages sont toujours calculés en fonction de l'année précédente. Par exemple, le -43 % de 2014-2015 (5^e colonne) est calculé en fonction de 2013-2014. De 89 plaintes en 2013-2014 à 51 en 2014-2015 = une diminution de 43 %

Délais de traitement

En 2014-2015

53,49 % des plaintes ont été conclues dans le respect du délai légal (45 jours); il y a diminution par rapport à l'an passé (70,93 %) dû à :

- L'arrivée de nouveaux commissaires et la prise en charge des dossiers,
- La complexité et la diversité des dossiers,
- Le nombre d'heures par semaine dédiées au mandat de commissaire;

L'an passé, ainsi qu'en 2014-2015, aucun dossier conclu n'a requis plus de 181 jours pour son traitement.

Le délai moyen des dossiers de plainte conclus est de 42 jours.

TABLEAU 4 :

État des dossiers de plainte 2014-2015 dont l'examen a été conclu SELON LE DÉLAI D'EXAMEN

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	2	4,65
4 à 15 jours	1	2,33
16 à 30 jours	8	18,60
31 à 45 jours	12	27,91
Sous-total	23	53,49
46 à 60 jours	16	37,21
61 à 90 jours	4	9,30
91 à 180 jours	0	0,00
181 jours et plus	0	0
Sous-total	20	46,51
TOTAL	43	100

Bilan des dossiers de plaintes selon l'instance visée

En 2014-2015

Diminution de 55 % du nombre de plaintes concernant les organismes communautaires

- 14 plaintes reçues en 14-15 versus 31 en 13-14;

Diminution de 48 % du nombre de plaintes concernant les résidences pour personnes âgées

- 15 plaintes reçues en 14-15 versus 29 en 13-14;

Augmentation de 22 % du nombre de plaintes concernant les services préhospitaliers

- 11 plaintes reçues en 14-15 versus 9 en 13-14

Autre élément significatif, 6 plaintes dans la catégorie « autres ». Elles concernent principalement les services des cliniques privées, des GMF et l'accès à un médecin de famille.

TABLEAU 5 :
Bilan des dossiers de plaintes des deux dernières années SELON 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	
	2014-2015	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015	2013-2014
Agence	0	–	1	1	1	1	0	–	0	–
Organismes communautaires	1	2	14	31	14	32	1	1	1	1
Résidences pour personnes âgées	4	–	15	29	15	25	4	4	2	6
Ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique	0	1	4	7	1	8	3	–	0	–
Services préhospitaliers	0	–	11	9	5	9	6	–	0	1
Autres	4	1	6	12	7	11	1	2	0	–
TOTAL	7	4	51	89	43	86	15	7	3	8

* : Afin de faciliter la lecture des tableaux, le symbole « – » est utilisé en remplacement du chiffre 0.

Recours au Protecteur du citoyen

En 2014-2015

3 dossiers transmis au 2^e palier, soit le Protecteur du citoyen concernant **8 motifs** :

- 1 au niveau de l'ASPECT FINANCIER;
- 2 au niveau des DROITS PARTICULIERS;
- 1 au niveau de l'ORGANISATION DU MILIEU ET DES RESSOURCES MATÉRIELLES;
- 2 au niveau des RELATIONS INTERPERSONNELLES;
- 2 au niveau des SOINS ET SERVICES DISPENSÉS.

Traitement non complété dans les dossiers de plaintes

En 2014-2015

10 dossiers non complétés :

- 4 abandonnés par l'utilisateur;
- 5 dossiers cessés;
- 1 dossier refusé.

2. Les interventions

L'alinéa 7 de l'article 66 de la Loi stipule qu'un commissaire intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance ou qu'il a des raisons de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés.

En 2014-2015

En plus des 3 dossiers d'interventions en cours de traitement au 1^{er} avril 2014, **31 nouveaux dossiers** d'intervention se sont ajoutés;

24 dossiers d'intervention ont été conclus et 10 dossiers sont demeurés en cours de traitement au 31 mars 2015;

Les 24 interventions conclues provenaient d'un signalement au commissaire* :

- Par un représentant de l'utilisateur (1),
- Par un tiers (21),
- Par l'utilisateur lui-même (2).

TABLEAU 6 :
Bilan triennal des dossiers d'intervention SELON L'ÉTAPE D'EXAMEN

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Amorcés durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2014-2015	3	-25	31	-11	24	-33	10	233
2013-2014	4	-76	35	30	36	-10	3	-25
2012-2013	17	750	27	-29	40	74	4	-76

Traitement non complété dans les dossiers d'intervention

En 2014-2015

- 4 dossiers d'intervention ont été cessés.

Les interventions conclues selon les instances visées (secteur)

En 2014-2015

Encore cette année, les interventions concernent très majoritairement les résidences privées pour aînés soit **18 des 31 interventions amorcées**;

Pour la catégorie « *autres* », les 2 interventions concernaient un GMF du Sud de Lanaudière.

TABLEAU 7 :
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		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	
	2014-2015	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015	2013-2014
CSSS du Nord de Lanaudière	–	–	1	–	1	–	–	–
Organismes communautaires	1	–	2	4	3	3	–	1
Résidences pour personnes âgées	1	1	18	22	10	22	9	1
Ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique	–	2	6	5	6	7	–	–
Services préhospitaliers	–	1	2	–	2	1	–	–
Autres	1	–	2	4	2	3	1	1
TOTAL	3	4	31	35	24	36	10	3

Motifs de plainte ou d'intervention

En 2014-2015

83 motifs de plaintes ou d'intervention dans l'année

- 59 motifs découlant des plaintes; 24 motifs découlant des interventions;

La catégorie SOINS ET SERVICES DISPENSÉS génère le plus de motifs (27 motifs) provenant essentiellement des plaintes concernant les ressources privées pour aînés et les organismes communautaires.

TABLEAU 8 :
État des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu *SELON LE MOTIF*²

MOTIF	PLAİNTE	INTERVENTION	TOTAL
ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES – 22 motifs			
Alimentation	2	–	2
Compatibilité des clientèles	1	–	1
Confort et commodité	5	–	5
Hygiène/salubrité/désinfection	–	5	5
Équipement et matériel	1	–	1
Organisation spatiale	2	–	2
Règles et procédures du milieu	2	–	2
Sécurité et protection	3	–	3
Autres	1	–	1
SOINS ET SERVICES DISPENSÉS – 27 motifs			
Compétence technique et professionnelle (de base)	–	1	1
Continuité	4	–	4
Traitement/intervention/services (action faite)	8	12	20
Organisation des soins et services	–	2	2
RELATIONS INTERPERSONNELLES – 8 motifs			
Abus	2	1	3
Communication/attitude	2	–	2
Respect	3	–	3

² La nomenclature des motifs provient du Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS).

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
ASPECT FINANCIER – 8 motifs			
Allocation de ressources matérielles et financières	2	–	2
Frais de déplacement et de transport	3	–	3
Frais d'hébergement et de placement	2	–	2
Autre	–	1	1
ACCESSIBILITÉ – 12 motifs			
Absence de service ou de ressource	1	–	1
Obtention de la ligne téléphonique	2	–	2
Liste d'attente	1	–	1
Temps de réponse ambulance 911	1	–	1
Refus de services	7	–	7
DROITS PARTICULIERS – 5 motifs			
Accès au dossier de l'utilisateur et dossier de plainte	1	–	1
Droit à l'information	1	–	1
Droit de porter plainte	1	–	1
Droit de recours	1	1	2
AUTRES CATÉGORIES – 1 MOTIF			
TOTAL	59	24	83

3. Les mesures d'amélioration

L'importance du processus de traitement des plaintes et des interventions se concrétise dans les mesures d'amélioration qu'elles génèrent. Voilà pourquoi l'ouverture à recevoir des plaintes, le sérieux de leur traitement et le désir d'apporter des corrections sont des preuves de saine gestion de l'amélioration continue de la qualité.

On peut constater que le nombre de mesures d'amélioration pour l'année 2014-2015 a diminué de façon importante. Le nombre de dossiers qui demeuraient à traiter au 31 mars 2015 ainsi que le changement de commissaire en poste a grandement influencé le suivi et la prise en charge des dossiers. De plus, l'inscription des données au niveau du système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) peut également différer selon le commissaire en place. On peut également penser que les nombreuses mesures d'amélioration émises l'année dernière se sont perpétuées dans le temps, et ce, à la satisfaction de la clientèle.

En 2014-2015

Diminution des mesures d'amélioration par rapport à l'année précédente;

16 mesures d'amélioration découlant des plaintes et des interventions versus 147 l'an passé;

3 mesures sont **à portée individuelle**,

- c'est-à-dire qu'elles visent une situation ou une personne ciblée;

13 mesures sont **à portée systémique**

- c'est-à-dire qu'elles visent l'ensemble ou une grande partie de l'organisme interpellé;

Les mesures touchent en grande partie l'amélioration des soins et services dispensés (6 mesures).

TABLEAU 9 :
Répartition du nombre de mesures SELON LE TYPE DE MOTIF
et par ordre d'importance du nombre de mesures

TYPE DE MOTIF	TOTAL
Soins et services dispensés	6
Relations interpersonnelles	2
Droits particuliers	2
Accessibilité	2
Aspect financier	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	1
TOTAL	14

À titre d'information, le prochain tableau détaille les mesures et les motifs selon leur portée.

TABLEAU 10 :
État des dossiers de plainte et d'intervention
dont l'examen a été conclu SELON LE MOTIF ET LA MESURE

Motif	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	TOTAL
Mesure							
À portée individuelle – 3 mesures							
Adaptation des soins et services	–	–	–	–	1	–	1
Adaptation du milieu et de l'environnement	–	–	–	1	–	–	1
Obtention de services	–	1	–	–	–	–	1
À portée systémique – 13 mesures							
Adaptation des soins et services	2	–	1	–	1	7	11
Adoption/révision/application de règles et de procédures	–	–	1	–	–	1	2
TOTAL	2	1	2	1	2	8	16

Recommandations formulées par le commissaire régional, selon les types d'instance et la catégorie de mesures

TABLEAU 11 :
Suivi des recommandations formulées (mesures) selon le type d'organisme

7 recommandations aux organismes communautaires		
➤ 3	Amélioration des communications	
➤ 2	Élaboration/révision/application	
➤ 1	Respect des droits	
➤ 1	Ajustement des activités professionnelles	Nombre
Mises en place		6
En attente de réponse		1
Total		7
5 recommandations aux résidences pour aînés		
➤ 2	Information et sensibilisation des intervenants	
➤ 1	Amélioration des communications	
➤ 1	Ajustement technique et matériel	
➤ 1	Politiques et règlements	Nombre
Mise en place		2
En attente de réponse		3
Total		5
1 recommandation aux ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique		
➤ 1	Abus matériel et financier par un intervenant, un professionnel ou un médecin	Nombre
Mise en place		1
Total		1
3 recommandations Autres		
➤ 2	Obtention de la ligne téléphonique à une clinique médicale	
➤ 1	Ajustement financier (frais de chirurgie) aux polycliniques	Nombre
Mises en place		2
En attente de réponse		1
Total		3

Commentaire du commissaire :

En ce qui a trait à l'application des mesures par les instances, particulièrement en ce qui concerne les recommandations, il nous faudra mettre en place des procédures pour en assurer un suivi plus efficace.

4. Autres activités du commissaire régional

TABLEAU 12 :
État des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du commissaire régional

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE	NOMBRE	%*
Promotion/information		
Droits et obligations des usagers	1	8
Régime et procédure d'examen des plaintes	4	31
Communication au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers de plaintes et des interventions	0	0
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	1	8
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	5	38
Collaboration avec les comités des usagers /résidents	0	0
Soutien aux commissaires locaux	2	15
Autres	0	0
TOTAL	13	100

* Les pourcentages sont arrondis dans le tableau ci-dessus.

L'an passé 30 activités étaient relatives aux autres fonctions, par rapport à 13 **activités en 2014-2015**.



Partie II : Le portrait régional des établissements de Lanaudière

Cette partie présente un portrait régional de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans les établissements.

Elle a été réalisée à partir des rapports annuels de chaque commissaire local aux plaintes et à la qualité des services des cinq établissements publics et des quatre établissements privés conventionnés de la région de Lanaudière.

Note : Le Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP) Le Bouclier couvre deux régions administratives, mais les données contenues dans ce rapport ne concernent que la région Lanaudière.

1. Nos collaborateurs

En 2014-2015

- L'application de la procédure de traitement des plaintes est assurée par un *commissaire local aux plaintes et à la qualité des services* et au besoin, d'un commissaire adjoint, dans chaque établissement;
- Certains établissements doivent aussi nommer un *médecin examinateur* quand des médecins y exercent leur profession;
- De plus, Lanaudière peut compter sur le *Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes* pour accompagner les personnes qui désirent porter plainte et qui souhaitent être soutenues dans leur démarche.

TABLEAU 13 :
Listes des commissaires locaux et des médecins PAR ÉTABLISSEMENT

ÉTABLISSEMENTS	COMMISSAIRE	MÉDECIN EXAMINATEUR
Centres jeunesse de Lanaudière	Gaétan Thibaudeau	s. o.*
CR La Myriade	Gaétan Thibaudeau	s. o.
CRDP Le Bouclier (région 14)	Gaétan Thibaudeau	D ^r Jean-Philippe Lebel
CSSS du Nord de Lanaudière	Diane Rochon Michèle Beauséjour (adjointe)	D ^r Pierre Lemlin
CSSS du Sud de Lanaudière	Isabelle Durocher	D ^r Jean-Philippe Lebel et D ^r Natacha Cottenoir
CHSLD Heather	Carole Gagnon	D ^{re} Pierre Lemlin
CHSLD de la Côte Boisée	Carole Gagnon	D ^r Marc-André Gosselin
CHSLD Vigie Yves Blais	Bonnie Helwer et Nicole Gariépy	D ^{re} Marie-Josée Saine
Centre d'hébergement Champlain- du-Château	Hélène Poirier	D ^r Claude Clément

* s. o. sans objet / pas de médecin

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière (CAAP-Lanaudière)

Le CAAP-Lanaudière est apprécié par le commissionnaire régional et les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services. Il est considéré comme un partenaire actif et dédié à l'amélioration des services et de la qualité dans Lanaudière. Pour 2014-2015, le CAAP a desservi 404 personnes et rendu des services dans 576 situations. Ces chiffres sont en augmentation par rapport à l'année 2013-2014 : 371 personnes et 455 situations.

2. Les plaintes

Bilan triennal des plaintes reçues par les commissaires locaux

En 2014-2015

- Augmentation de 1 % du nombre de plaintes reçues dans la région
 - (724 en 2014-2015 versus 715 en 2013-2014);
- Stabilité relative au Centre jeunesse, au CRDP Le Bouclier et dans les centres d'hébergement privés conventionnés;
- Diminution :
 - de 66% au CR La Myriade;
 - de 12% au CSSS du Nord
- Augmentation
 - de 22% au CSSS du Sud de Lanaudière

Il faut demeurer vigilant dans l'interprétation des variations. Une augmentation du nombre ne signifie pas automatiquement une baisse de qualité tout comme une absence de plainte ne signifie pas une qualité totale. C'est par l'exercice du mandat des comités de vigilance et de la qualité que l'établissement peut s'interroger sur ses résultats.

TABLEAU 14 :
Bilan triennal des plaintes reçues par
les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services PAR ÉTABLISSEMENT

Année Établissement	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Centres jeunesse de Lanaudière	109	106	85
CRDP Le Bouclier (région 14)	15	18	41
CR La Myriade	11	32	28
CSSS du Nord de Lanaudière	218	247	154
CSSS du Sud de Lanaudière	367	300	249
CHSLD Heather	1	4	3
CHSLD de la Côte Boisée	2	5	2
CHSLD Vigie Yves Blais	0	1	–
Centre d'hébergement Champlain-du-Château	1	2	–
TOTAL DES PLAINTES	724	715	562

Bilan triennal des plaintes reçues par les médecins examinateurs

En 2014-2015

- Augmentation du nombre de plaintes reçues par les médecins examinateurs;
 - **162** en 2014-2015 vs **125** en 2013-2014
 - Augmentation de 30 %
- Aucune plainte reçue dans les centres d'hébergement privés conventionnés et au CRDP Le Bouclier;

TABLEAU 15 :
Bilan triennal des plaintes reçues par les médecins examinateurs *PAR ÉTABLISSEMENT*

BILAN DES PLAINTES REÇUES				
Médecins examinateurs				
Établissement	Année	2014-2015	2013-2014	2012-2013
CRDP Le Bouclier (région 14)		–	–	–
CSSS du Nord de Lanaudière		87	77	48
CSSS du Sud de Lanaudière		75	48	68
CHSLD Heather		–	–	1
CHSLD de la Côte Boisée		–	–	–
CHSLD Vigie Yves Blais		–	–	–
Centre d'hébergement Champlain-du-Château		–	–	–
TOTAL DES PLAINTES		162	125	117

Les motifs de plaintes conclues en 2014-2015 par les médecins examinateurs

2014-2015

- **145 motifs** de plaintes concernant les services médicaux ont été répertoriés (à noter qu'une plainte peut comporter plusieurs motifs) :
 - Au CSSS du Nord de Lanaudière, 86 motifs;
 - Au CSSS du Sud de Lanaudière, 59 motifs;
- Les soins et services dispensés et les relations interpersonnelles sont les deux catégories de motifs les plus souvent invoqués.

TABLEAU 16 :
État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu
SELON LE MOTIF EN NOMBRE

BILAN DES MOTIFS DE PLAINTES REÇUES								
Médecins examinateurs								
Motif	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Accessibilité	Droits particuliers	Aspect financier	Organisation du milieu et Ressources matérielles	Autres	TOTAL
Établissement								
CSSS du Nord de Lanaudière	55	27	3	–	1	–	–	86
CSSS du Sud de Lanaudière	34	17	2	6	–	–	–	59
TOTAL	89	44	5	6	1	–	–	145

3. Les interventions

L'alinéa 7 de l'article 33 de la Loi stipule qu'un commissaire intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance ou qu'il a des raisons de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés.

Bilan triennal des interventions amorcées par les commissaires locaux

En 2014-2015

- Diminution de 13 % du nombre total d'interventions amorcées par les commissaires locaux :
 - 82 en 2014-2015 versus 94 en 2013-2014.

TABLEAU 17 :
Bilan triennal des dossiers d'interventions amorcées par les commissaires locaux
PAR ÉTABLISSEMENT

Établissements	Année	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Centres jeunesse de Lanaudière		2	5	1
CRDP Le Bouclier (région 14)		–	–	–
CR La Myriade		1	5	4
CSSS du Nord de Lanaudière		55	49	74
CSSS du Sud de Lanaudière		24	35	64
CHSLD Heather		–	–	1
CHSLD de la Côte Boisée		–	–	1
CHSLD Vigie Yves Blais		–	–	–
Centre d'hébergement Champlain-du-Château		–	–	–
TOTAL DES INTERVENTIONS		82	94	145

État du traitement non complété dans les motifs de plaintes et d'interventions

En 2014-2015

- Pour l'année 2014-2015, pour tous les établissements publics et privés conventionnés;
- **161 motifs** ont été non complétés :
 - 21 abandonnés par l'utilisateur,
 - 71 cessés,
 - 24 refusés,
 - 46 rejetés sur examen sommaire.

TABLEAU 18 :
État du traitement non complété dans les motifs de plaintes et d'intervention, pour 2014-2015
SELON L'ÉTABLISSEMENT ET LA RAISON DE L'ABANDON

Raison de l'abandon Établissements	Abandonné par l'utilisateur	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	TOTAL
Centres jeunesse de Lanaudière	1	2	15	1	19
CRDP Le Bouclier (région 14)	–	–	1	–	1
CR La Myriade	–	1	–	–	1
CSSS du Nord de Lanaudière	5	6	1	3	15
CSSS du Sud de Lanaudière	15	62	7	41	125
CHSLD Heather	–	–	–	–	–
CHSLD de la Côte Boisée	–	–	–	1	1
CHSLD Vigie Yves Blais	–	–	–	–	–
Centre d'hébergement Champlain-du-Château	–	–	–	–	–
TOTAL DES NON COMPLÉTÉS	21	71	24	46	161

Délais de traitement des dossiers de plaintes

En 2014-2015

- Tous les établissements ont un souci évident de respecter le délai légal du traitement des plaintes;
- 77 % des plaintes ont été traités dans un délai de 45 jours ou moins.

TABLEAU 19 :

Délais de traitement des dossiers de plaintes conclues pour 2014-2015 SELON 3 TYPES DE DÉLAIS

Établissement	Délais de traitement	0 à 45 jours (délai légal)	46 à 90 jours	91 jours et plus
		Nombre	Nombre	Nombre
Centres jeunesse de Lanaudière		110	5	1
CRDP Le Bouclier (région 14)		13	2	0
CR La Myriade ok		11	2	–
CSSS du Nord de Lanaudière		127	31	81
CSSS du Sud de Lanaudière		324	50	5
CHSLD Heather		1	–	–
CHSLD de la Côte Boisée		1	–	–
CHSLD Vigie Yves Blais		–	–	–
Centre d'hébergement Champlain-du-Château		1	–	–
	Nombre total selon le délai	588	90	87
	% selon le délai	77 %	12 %	11 %

Les motifs de plaintes conclues en 2014-2015

En 2014-2015

- **1052 motifs** de plaintes ont été répertoriés pour 2014-2015 (à noter qu'une plainte peut comporter plusieurs motifs);
- Les soins et services dispensés constituent la principale catégorie de motifs dans Lanaudière
 - 34 % des motifs;
- Les relations interpersonnelles constituent la 2^e catégorie d'importance
 - 20 % des motifs;
- Le motif concernant l'accessibilité suit de très près avec 18%
- Les motifs principaux par établissement sont en caractère gras dans le tableau.

TABLEAU 20 :
État des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu
SELON LE MOTIF (indiqué en nombre)

Motif	Soins et services dispensés	Accessibilité	Relations interpersonnelles	Droits particuliers	Organisation du milieu et Ressources matérielles	Aspect financier	TOTAL
Établissement							
Centres jeunesse de Lanaudière	98	8	34	28	1	12	181
CRDP Le Bouclier (région 14)	3	9	2	1	2	–	17
CR La Myriade	4	–	1	2	–	–	7
CSSS du Nord de Lanaudière	77	76	75	25	47	14	314
CSSS du Sud de Lanaudière	167	101	98	68	52	43	529
CHSLD Heather	1	–	–	–	–	–	1
CHSLD de la Côte Boisée	2	–	–	–	–	–	2
CHSLD Vigie Yves Blais	–	–	–	–	–	–	–
Centre d'hébergement Champlain-du-Château	1	–	–	–	–	–	1
TOTAL	353	194	210	124	102	69	1052
%	34 %	18 %	20 %	12 %	9 %	7 %	100 %

Les plaintes reçues par mission d'établissement

En 2014-2015

- Un peu plus de la moitié des plaintes concernent la mission « Centre hospitalier » (CH);
- À noter que la mission de centre d'hébergement de soins de longue durée est exercée dans 6 établissements de la région.

TABLEAU 21 :
Nombre de plaintes reçues en 2014-2015 PAR MISSION D'ÉTABLISSEMENT

Mission	Nombre	%
Centre hospitalier (CH)	398	55%
Centre local de services communautaires (CLSC)	130	18%
Centre d'hébergement de soins en longue durée (CHSLD)	58	8%
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)	98	13%
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDI-TED)	11	2%
Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP)	15	2%
Centre de réadaptation pour les jeunes ayant des difficultés d'adaptation. (CRJDA)	11	2%
Centre de réadaptation en dépendance (CRD)	0	0
TOTAL	721	100%

4. Les mesures prises par les établissements

L'intérêt de la gestion des plaintes et des insatisfactions de la clientèle réside principalement dans les mesures prises par les établissements à la suite de l'analyse des plaintes par les commissaires, leurs recommandations et leurs interventions.

190 mesures à portée individuelle pour l'ensemble des établissements

En 2014-2015

- Les mesures à portée individuelle concernent la personne ou le service visé par la plainte;
- **Les 190 mesures individuelles** ont été prises, à la suite de l'analyse de plaintes, des recommandations des commissaires ou des interventions réalisées par ces derniers;
- Les principales mesures individuelles se situent dans la catégorie des **relations interpersonnelles** (77 mesures) et des **soins et services dispensés** (50 mesures);
- Au niveau des types de mesures, celles concernant **l'adaptation des soins et services** dominent avec **84** mesures.

TABLEAU 22 :
État des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu
SELON LE MOTIF ET LA MESURE À PORTÉE INDIVIDUELLE

Mesure	Motif	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et Ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	TOTAL
Adaptation des soins et services		15	1	6	3	26	33	84
Adaptation du milieu et de l'environnement		–	–	–	6	–	2	8
Ajustement financier		–	3	–	2	–	1	6
Conciliation/intercession/médiation/liaison/précision		2	–	1	1	–	3	7
Information/sensibilisation d'un intervenant		2	1	6	2	51	9	71
Obtention de services		11	–	–	–	–	2	13
Respect des droits		–	–	1	–	–	–	1
SOUS-TOTAL (portée individuelle)		30	5	14	14	77	50	190

98 mesures à portée systémique pour l'ensemble des établissements

En 2014-2015

- Les mesures à portée systémique sont plus générales et permettent à l'établissement d'intervenir sur l'ensemble des processus de l'établissement, l'ensemble du personnel ou de groupes ciblés;
- **98 mesures à portée systémique ont été prises**, à la suite de l'analyse de plaintes, des recommandations des commissaires ou des interventions réalisées par ces derniers;
- Au niveau des types de mesures, celles concernant ***l'adaptation des soins et services*** constituent 57 % des mesures prises par les établissements (56 mesures sur 98);
- En ce qui a trait à la catégorie de motif ayant généré ces mesures systémiques, les soins et les services dispensés est invoquée dans 38% des dossiers (37 mesures) et ***l'organisation du milieu et les ressources matérielles*** dans 20% (20 mesures).

TABLEAU 23 :
État des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu
SELON LE MOTIF ET LA MESURE À PORTÉE SYSTÉMIQUE

Motif	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Ressources matérielles	Organisation du milieu et	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	TOTAL
Adaptation des soins et services	18	1	4	5	7	21	56	
Adaptation du milieu et de l'environnement	-	-	1	8	-	2	11	
Adoption/révision/application de règles et procédures	-	1	2	6	-	7	16	
Communication et promotion	-	-	2	1	2	5	10	
Ajustement financier	-	2	-	-	-	-	2	
Formation et supervision	-	-	-	-	1	2	3	
SOUS-TOTAL (portée systémique)	18	4	9	20	10	37	98	
GRAND TOTAL (mesures à portée individuelle + mesures à portée systémique)	48	9	23	34	87	87	288	

5. Commentaires des commissaires locaux des établissements

Cette section, réservée aux commissaires locaux des établissements, leur permet de commenter le portrait de leur établissement afin d'éclairer le lecteur.

Centres jeunesse de Lanaudière

« L'année 2014-2015 a été marquée par une légère augmentation du nombre de plaintes rapportées au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. La majorité des plaintes recueillies porte sur la mission Protection de l'enfance et de la jeunesse à 90 %, comparativement à 10 % pour la mission Réadaptation.

Les correctifs recommandés ont été appliqués avec la collaboration des intervenants concernés, de leur supérieur immédiat ou de leur directeur, généralement à la satisfaction des plaignants.

Encore cette année, le CLPQS tient à souligner la collaboration du personnel de l'établissement dans l'élaboration de solutions aux difficultés qui sont rapportées par les usagers par le biais des plaintes. Ils sont bien guidés lorsqu'ils veulent soumettre leurs insatisfactions. Cette attitude est grandement aidante dans la recherche constante de l'amélioration de la qualité des services. »

Gaétan Thibaudeau, commissaire – Centres jeunesse de Lanaudière

CRDP Le Bouclier

« Pour l'année 2014-2015, on note une stabilité du nombre de plaintes transmises au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CRDP.

Encore cette année, la majorité des plaintes au CRDP Le Bouclier concernent l'accessibilité aux services dans une proportion de 60 % comparativement à 46 % l'an dernier. Quant aux plaintes sur les soins et services dispensés, elles regroupent 20 % des motifs de plaintes reçues comparativement à 24 % l'an dernier.

Encore cette année, je tiens à souligner la collaboration du personnel de l'établissement dans l'élaboration de solutions aux difficultés qui nous sont amenées par les usagers par le biais des plaintes. Les usagers sont bien guidés lorsqu'ils veulent nous soumettre leurs insatisfactions. Cette attitude est grandement aidante dans la recherche constante de l'amélioration de la qualité des services. »

Gaétan Thibaudeau, commissaire – CRDP Le Bouclier

CR La Myriade

« Au CR La Myriade, en 2014-2015, on peut constater une diminution des plaintes reçues portant le nombre à 11 comparativement à 32 pour l'année 2013-2014. Les plaintes ont concerné principalement les programmes offerts aux personnes présentant une déficience intellectuelle. On remarque toutefois une légère augmentation des plaintes concernant les ressources non institutionnelles. Une seule plainte a été transmise au protecteur du citoyen.

Le délai légal de 45 jours pour le traitement des plaintes a été respecté dans 84,61 % des dossiers. On constate une nette amélioration comparativement à l'an passé (70,96 %). Ces plaintes ont généré neuf mesures d'amélioration dont 7 à portée individuelle et 2 à portée systémique. Le respect de la confidentialité est la catégorie la plus visée dans les mesures prises systémiques. »

Gaétan Thibaudeau, commissaire – CRDP La Myriade

CSSS du Nord de Lanaudière

« Au cours de l'exercice 2014-2015, 1 116 dossiers ont été traités par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services et son adjointe, ce qui représente une augmentation de 8 % par rapport à l'année précédente. Ces dossiers se répartissent ainsi : 239 plaintes, 767 assistances, 57 interventions, 53 consultations et nous avons accueilli 87 plaintes médicales dont 84 ont été conclues durant l'exercice.

Il y a eu une augmentation importante des plaintes de 22 %, une augmentation des demandes d'assistance de 5 %, une augmentation des interventions de 12 %, une diminution des consultations de 12 % et une augmentation de 5 % des plaintes médicales.

Le bilan concernant la mise en place des mesures d'amélioration demeure positif et touche principalement l'adaptation des soins et services, la qualité, l'accessibilité, la sensibilisation des intervenants en lien avec l'attitude et comportement à l'égard de la clientèle, l'adaptation du milieu et de l'environnement et la révision de protocoles cliniques et administratifs.

Le respect du délai de 45 jours pour le traitement des plaintes demeure un défi au quotidien pour la commissaire et son adjointe. C'est pourquoi nous avons mis en place, en novembre 2014, une démarche d'amélioration continue de la qualité (Lean Six Sigma) au sein du service afin d'atteindre la cible visée et prescrite par la Loi des services de santé et des services sociaux (LSSSS). La révision de nos processus quant à la façon de traiter les plaintes a permis d'apporter des pistes d'amélioration.

De plus, un plan d'action annuel est déposé auprès des membres du comité de vigilance et de la qualité par la commissaire locale aux plaintes et de la qualité des services ciblant six grands axes, soit : le délai de traitement des plaintes, la qualité des soins et services, les liens intra et interrégionaux, la promotion du code d'éthique et du régime de traitement des plaintes et le développement des compétences. »

Diane Rochon, commissaire – CSSS du Nord de Lanaudière

CSSS du Sud de Lanaudière

« Pour l'année 2014-2015, 367 plaintes ont été enregistrées. Cette augmentation s'explique en partie par les changements dans la façon de traiter les demandes des usagers, pour se conformer aux fonctions du commissaire, tel qu'il est défini par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Le nombre de dossiers cessés en cours d'examen ou rejetés sur examen sommaire a par ailleurs augmenté. Les motifs de rejet ou de cessation sont reliés principalement à l'absence de consentement de l'utilisateur concerné par la plainte ou à la formulation d'insatisfactions n'étant pas sous la juridiction du commissaire.

On note une augmentation significative du nombre de plaintes reçues pour l'hôpital Pierre-Le Gardeur, s'expliquant notamment par l'achalandage exceptionnel vécu durant certaines périodes de l'année.

La commissaire a émis des conclusions motivées accompagnées de recommandations dans 17 dossiers (14 en 2013-2014), qui pour la plupart, ont toutes été réalisées en cours d'année. Les recommandations touchaient notamment la prise en charge et l'évaluation de l'infirmière, l'information transmise à l'utilisateur, le processus entourant l'hébergement d'un usager ainsi que l'application des certaines politiques et procédures.

Un total de 75 plaintes ont été transmises au médecin examinateur, soit une augmentation de 27 dossiers par rapport à l'année dernière.

Les insatisfactions des usagers représentent une occasion pour l'établissement de s'améliorer dans ses processus. L'implication des gestionnaires et des intervenants de tous les niveaux est d'importance primordiale pour atteindre les résultats souhaités. Avec la mise en place de mesures correctives, les gestionnaires et intervenants démontrent leur souci de la qualité du service rendu. »

Isabelle Durocher, commissaire – CSSS du Sud de Lanaudière

CHSLD Heather

« Au CHSLD Heather en 2014-2015, une plainte a été reçue et traitée dans les délais requis. Une demande d'assistance touchant les soins et services pour un usager a été effectuée. La prise en charge de la problématique par le personnel de l'unité a permis d'apporter les ajustements rapidement. Aucune plainte médicale n'a été reçue durant l'exercice.

Tout au long du processus, j'ai reçu de la part de la direction et du personnel toute l'attention et la collaboration requises pour mener à bien mes activités de Commissaire.

Au cours du traitement de la plainte et de l'assistance, les familles concernées ont exprimé leur satisfaction d'avoir été informées, d'avoir reçu les explications attendues et d'avoir été rassurées sur le suivi de leur plainte.

Enfin, je crois avoir atteint mes objectifs tant au niveau de l'information, de la promotion, de la participation que des enquêtes.»

Carole Gagnon, commissaire – CHSLD Heather

CHSLD de la Côte Boisée

« Au CHSLD de la Côte Boisée en 2014-2015, deux plaintes concernant les soins et les services ont été reçues. Une d'entre elles a été rejetée après examen sommaire et l'autre a mené à l'émission de recommandations. Il y a eu deux demandes d'assistance référées et résolues par l'infirmière en devoir à la satisfaction du demandeur. Aucune demande de consultation ou d'intervention n'a été faite. Aucune plainte médicale reçue durant l'exercice.

Je voudrais souligner la constance dans les démarches entreprises au sein de l'établissement pour assurer, aux résidents et aux membres des familles, la qualité des soins et des services et la satisfaction de la clientèle en matière de prestation.

J'ai pu apprécier l'efficacité de l'organisation du travail mise en place, soutenue par des processus d'amélioration de la qualité, à la fois clairs et rigoureux.

Enfin, je peux affirmer que la Direction, les gestionnaires et le personnel ont démontré un réel souci d'apporter leur contribution à la résolution des plaintes dans un esprit d'amélioration continue de la qualité et de satisfaction de la clientèle. »

Carole Gagnon, commissaire – CHSLD de la Côte Boisée

CHSLD Vigi Santé Yves Blais

« Le CHSLD Vigi Santé Yves-Blais n'a reçu aucune plainte, ni demande d'intervention pour l'année 2014-2015.

L'élaboration de messages à l'intention de la clientèle et transmis via l'outil officiel de communication de Vigi Santé le bulletin « Le saviez-vous », a notamment permis de clarifier l'exercice du droit de recours aux plaintes.

Plusieurs rencontres ont été réalisées auprès de diverses instances de l'établissement en vue de favoriser le fonctionnement optimal du régime des plaintes dans une perspective d'amélioration de la qualité de même que pour contribuer à identifier les actions permettant l'amélioration des soins et services. »

*Bonnie Helwer avec la collaboration de Nicole Gariépy Nicole Gariépy, commissaire –
Vigi Santé Yves-Blais*

Centre d'hébergement Champlain-du-Château

« Au seuil de prendre ma retraite, je veux saluer tous ceux et celles qui ont contribué au fil des années à l'implantation et au bon fonctionnement du régime d'examen des plaintes dans l'organisation. Merci de la collaboration de chacun qui a permis de prendre en charge de façon plus efficace les situations signalées et ainsi participer à l'amélioration continue de la qualité des soins et services dispensés aux résidents hébergés à Groupe Champlain.

Je termine en exprimant toute ma confiance dans l'organisation et ses acteurs pour assurer une prestation de services exemplaires capables de répondre aux différents défis qui se posent dans les années à venir.

Hélène Poirier, commissaire – Groupe Champlain



Conclusion

Les plaintes et les insatisfactions ne sont pas les seuls éléments qui témoignent de la satisfaction des usagers, mais elles représentent une manifestation significative.

Elles constituent aussi une opportunité de questionner les pratiques cliniques ou administratives, d'améliorer constamment les processus qui mènent à la dispensation des services et d'entendre le point de vue des clientèles que le réseau dessert.

En étant informé des motifs d'insatisfaction de la clientèle, il devient possible de prendre des mesures pour tenter que cela ne se reproduise plus. La voix de la clientèle devient alors un levier pour l'amélioration de la qualité des services dans notre réseau.

L'indépendance des commissaires et le rôle exercé par les comités de vigilance et de la qualité sont aussi des atouts pour actualiser l'application de la procédure de traitement des plaintes et l'amélioration de la qualité des services.

Dans le cadre de la transformation du réseau suite à l'adoption de la loi 10, les commissaires auront un rôle de premier plan pour assurer le respect des droits des usagers et le maintien de la qualité des soins et services offerts à la clientèle, et ce, particulièrement durant la période de transition. De plus, tous les efforts seront déployés afin d'unifier le mode de traitement des plaintes des établissements fusionnés et d'accompagner la clientèle.

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

Québec

