

◀⁹JCL⁹▶⁹◀⁹K⁹▶⁹

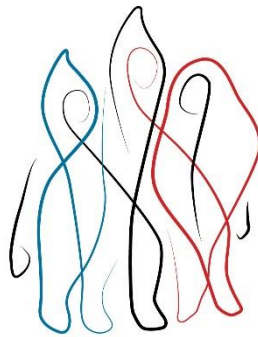
ANNUAL REPORT RAPPORT ANNUEL

2014-2015

ለሀገራችን ለሀገራችን ስሜት
የሀገራችን ስሜት ስሜት ስሜት ስሜት
ስሜት ስሜት ስሜት ስሜት ስሜት ስሜት

Application of the procedure for complaint review, user satisfaction and respect for users' rights

Application de la procédure concernant l'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect des droits des usagers



ᐃᑭᓱᐅᐅ ᐃᓪᕈᕋᓂᓴᐅᐅ ᑲᑎᓚᐅᐅ
RÉGIE RÉGIONALE DE LA NUNAVIK REGIONAL
SANTÉ ET DES SERVICES BOARD OF HEALTH
SOCIAUX DU NUNAVIK AND SOCIAL SERVICES

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU NUNAVIK NUNAVIK REGIONAL BOARD OF HEALTH AND SOCIAL SERVICES



Δ ၁၄ ခု

[illegible]

ᐱᑦᓴᐱᐱᑦᓴᐱᐱᑦ ᐱᑦᓴᐱᐱᑦ
2014-2015

▽<7< 1, 2014-Γ< Ĺ<7 31, 2015-Ĺ<

כחנר'ב קנ'

[illegible]

PN d4C

Regional and Local Service-Quality and Complaints Commissioner

$\text{max}_{\sigma \in \Sigma} \sum_{i=1}^n \lambda_i \log(\langle \sigma, v_i \rangle) = \sum_{i=1}^n \lambda_i \log(\langle \sigma^*, v_i \rangle)$

Commissaire Régional et Local aux plaintes et à la qualité des Services

▷ᄃᆞᆫᆫᆫᆫᆫᆫ. 819.964.2905 ext 509 ᄃᆞᆫᆫᆫᆫᆫᆫᆫᆫᆫᆫᆫᆫᆫᆫ. 819.964.1333

kitty.gordon@ssss.qc.ca

Δ₁ Δ₂ Δ₃ Δ₄ Δ₅ Δ₆ Δ₇ Δ₈ Δ₉ Δ₁₀ Δ₁₁ Δ₁₂ Δ₁₃ Δ₁₄ Δ₁₅ Δ₁₆ Δ₁₇ Δ₁₈ Δ₁₉ Δ₂₀ Δ₂₁ Δ₂₂ Δ₂₃ Δ₂₄ Δ₂₅ Δ₂₆ Δ₂₇ Δ₂₈ Δ₂₉ Δ₃₀ Δ₃₁ Δ₃₂ Δ₃₃ Δ₃₄ Δ₃₅ Δ₃₆ Δ₃₇ Δ₃₈ Δ₃₉ Δ₄₀ Δ₄₁ Δ₄₂ Δ₄₃ Δ₄₄ Δ₄₅ Δ₄₆ Δ₄₇ Δ₄₈ Δ₄₉ Δ₅₀ Δ₅₁ Δ₅₂ Δ₅₃ Δ₅₄ Δ₅₅ Δ₅₆ Δ₅₇ Δ₅₈ Δ₅₉ Δ₆₀ Δ₆₁ Δ₆₂ Δ₆₃ Δ₆₄ Δ₆₅ Δ₆₆ Δ₆₇ Δ₆₈ Δ₆₉ Δ₇₀ Δ₇₁ Δ₇₂ Δ₇₃ Δ₇₄ Δ₇₅ Δ₇₆ Δ₇₇ Δ₇₈ Δ₇₉ Δ₈₀ Δ₈₁ Δ₈₂ Δ₈₃ Δ₈₄ Δ₈₅ Δ₈₆ Δ₈₇ Δ₈₈ Δ₈₉ Δ₉₀ Δ₉₁ Δ₉₂ Δ₉₃ Δ₉₄ Δ₉₅ Δ₉₆ Δ₉₇ Δ₉₈ Δ₉₉ Δ₁₀₀ Δ₁₀₁ Δ₁₀₂ Δ₁₀₃ Δ₁₀₄ Δ₁₀₅ Δ₁₀₆ Δ₁₀₇ Δ₁₀₈ Δ₁₀₉ Δ₁₁₀ Δ₁₁₁ Δ₁₁₂ Δ₁₁₃ Δ₁₁₄ Δ₁₁₅ Δ₁₁₆ Δ₁₁₇ Δ₁₁₈ Δ₁₁₉ Δ₁₂₀ Δ₁₂₁ Δ₁₂₂ Δ₁₂₃ Δ₁₂₄ Δ₁₂₅ Δ₁₂₆ Δ₁₂₇ Δ₁₂₈ Δ₁₂₉ Δ₁₃₀ Δ₁₃₁ Δ₁₃₂ Δ₁₃₃ Δ₁₃₄ Δ₁₃₅ Δ₁₃₆ Δ₁₃₇ Δ₁₃₈ Δ₁₃₉ Δ₁₄₀ Δ₁₄₁ Δ₁₄₂ Δ₁₄₃ Δ₁₄₄ Δ₁₄₅ Δ₁₄₆ Δ₁₄₇ Δ₁₄₈ Δ₁₄₉ Δ₁₅₀ Δ₁₅₁ Δ₁₅₂ Δ₁₅₃ Δ₁₅₄ Δ₁₅₅ Δ₁₅₆ Δ₁₅₇ Δ₁₅₈ Δ₁₅₉ Δ₁₆₀ Δ₁₆₁ Δ₁₆₂ Δ₁₆₃ Δ₁₆₄ Δ₁₆₅ Δ₁₆₆ Δ₁₆₇ Δ₁₆₈ Δ₁₆₉ Δ₁₇₀ Δ₁₇₁ Δ₁₇₂ Δ₁₇₃ Δ₁₇₄ Δ₁₇₅ Δ₁₇₆ Δ₁₇₇ Δ₁₇₈ Δ₁₇₉ Δ₁₈₀ Δ₁₈₁ Δ₁₈₂ Δ₁₈₃ Δ₁₈₄ Δ₁₈₅ Δ₁₈₆ Δ₁₈₇ Δ₁₈₈ Δ₁₈₉ Δ₁₉₀ Δ₁₉₁ Δ₁₉₂ Δ₁₉₃ Δ₁₉₄ Δ₁₉₅ Δ₁₉₆ Δ₁₉₇ Δ₁₉₈ Δ₁₉₉ Δ₂₀₀ Δ₂₀₁ Δ₂₀₂ Δ₂₀₃ Δ₂₀₄ Δ₂₀₅ Δ₂₀₆ Δ₂₀₇ Δ₂₀₈ Δ₂₀₉ Δ₂₁₀ Δ₂₁₁ Δ₂₁₂ Δ₂₁₃ Δ₂₁₄ Δ₂₁₅ Δ₂₁₆ Δ₂₁₇ Δ₂₁₈ Δ₂₁₉ Δ₂₂₀ Δ₂₂₁ Δ₂₂₂ Δ₂₂₃ Δ₂₂₄ Δ₂₂₅ Δ₂₂₆ Δ₂₂₇ Δ₂₂₈ Δ₂₂₉ Δ₂₃₀ Δ₂₃₁ Δ₂₃₂ Δ₂₃₃ Δ₂₃₄ Δ₂₃₅ Δ₂₃₆ Δ₂₃₇ Δ₂₃₈ Δ₂₃₉ Δ₂₄₀ Δ₂₄₁ Δ₂₄₂ Δ₂₄₃ Δ₂₄₄ Δ₂₄₅ Δ₂₄₆ Δ₂₄₇ Δ₂₄₈ Δ₂₄₉ Δ₂₅₀ Δ₂₅₁ Δ₂₅₂ Δ₂₅₃ Δ₂₅₄ Δ₂₅₅ Δ₂₅₆ Δ₂₅₇ Δ₂₅₈ Δ₂₅₉ Δ₂₆₀ Δ₂₆₁ Δ₂₆₂ Δ₂₆₃ Δ₂₆₄ Δ₂₆₅ Δ₂₆₆ Δ₂₆₇ Δ₂₆₈ Δ₂₆₉ Δ₂₇₀ Δ₂₇₁ Δ₂₇₂ Δ₂₇₃ Δ₂₇₄ Δ₂₇₅ Δ₂₇₆ Δ₂₇₇ Δ₂₇₈ Δ₂₇₉ Δ₂₈₀ Δ₂₈₁ Δ₂₈₂ Δ₂₈₃ Δ₂₈₄ Δ₂₈₅ Δ₂₈₆ Δ₂₈₇ Δ₂₈₈ Δ₂₈₉ Δ₂₉₀ Δ₂₉₁ Δ₂₉₂ Δ₂₉₃ Δ₂₉₄ Δ₂₉₅ Δ₂₉₆ Δ₂₉₇ Δ₂₉₈ Δ₂₉₉ Δ₃₀₀ Δ₃₀₁ Δ₃₀₂ Δ₃₀₃ Δ₃₀₄ Δ₃₀₅ Δ₃₀₆ Δ₃₀₇ Δ₃₀₈ Δ₃₀₉ Δ₃₁₀ Δ₃₁₁ Δ₃₁₂ Δ₃₁₃ Δ₃₁₄ Δ₃₁₅ Δ₃₁₆ Δ₃₁₇ Δ₃₁₈ Δ₃₁₉ Δ₃₂₀ Δ₃₂₁ Δ₃₂₂ Δ₃₂₃ Δ₃₂₄ Δ₃₂₅ Δ₃₂₆ Δ₃₂₇ Δ₃₂₈ Δ₃₂₉ Δ₃₃₀ Δ₃₃₁ Δ₃₃₂ Δ₃₃₃ Δ₃₃₄ Δ₃₃₅ Δ₃₃₆ Δ₃₃₇ Δ₃₃₈ Δ₃₃₉ Δ₃₄₀ Δ₃₄₁ Δ₃₄₂ Δ₃₄₃ Δ₃₄₄ Δ₃₄₅ Δ₃₄₆ Δ₃₄₇ Δ₃₄₈ Δ₃₄₉ Δ₃₅₀ Δ₃₅₁ Δ₃₅₂ Δ₃₅₃ Δ₃₅₄ Δ₃₅₅ Δ₃₅₆ Δ₃₅₇ Δ₃₅₈ Δ₃₅₉ Δ₃₆₀ Δ₃₆₁ Δ₃₆₂ Δ₃₆₃ Δ₃₆₄ Δ₃₆₅ Δ₃₆₆ Δ₃₆₇ Δ₃₆₈ Δ₃₆₉ Δ₃₇₀ Δ₃₇₁ Δ₃₇₂ Δ₃₇₃ Δ₃₇₄ Δ₃₇₅ Δ₃₇₆ Δ₃₇₇ Δ₃₇₈ Δ₃₇₉ Δ₃₈₀ Δ₃₈₁ Δ₃₈₂ Δ₃₈₃ Δ₃₈₄ Δ₃₈₅ Δ₃₈₆ Δ₃₈₇ Δ₃₈₈ Δ₃₈₉ Δ₃₉₀ Δ₃₉₁ Δ₃₉₂ Δ₃₉₃ Δ₃₉₄ Δ₃₉₅ Δ₃₉₆ Δ₃₉₇ Δ₃₉₈ Δ₃₉₉ Δ₄₀₀ Δ₄₀₁ Δ₄₀₂ Δ₄₀₃ Δ₄₀₄ Δ₄₀₅ Δ₄₀₆ Δ₄₀₇ Δ₄₀₈ Δ₄₀₉ Δ₄₁₀ Δ₄₁₁ Δ₄₁₂ Δ₄₁₃ Δ₄₁₄ Δ₄₁₅ Δ₄₁₆ Δ₄₁₇ Δ₄₁₈ Δ₄₁₉ Δ₄₂₀ Δ<

[illegible]

L^arC^{eb} 1. qPσC▷σ^arC, ρΔ▷σ^arC ▷^eσ▷JñC ◀L▷ ΔρİZC▷rC P^bıCρñC

[illegible]

ለልደረ፡ ፈረንሳይኛው ድህረ ምረቃ በቴክኖሎጂ የሚሰጠው 2014-2015-ፖ ልዩ ገንዘብ ምዝገባ

▶^a⋈◁^c▷^b ◀^d◊▶^e

[illegible]

L^arC^ᄡ 2. ᄡPσC▷σ^ᄢrC, ᄢᄡ▷σ^ᄢrC ▷ᄡσ▷JᄠC ᄡL▷ ΔᄢL▷C▷ᄢC P^ᄢL▷ᄢᄠC 2014-2015-ᄢ

	የሲቪል ሰርቪስ አገልግሎት ክፍል	የሲቪል ሰርቪስ የሲቪል ሰርቪስ ክፍል	የሲቪል ሰርቪስ የሲቪል ሰርቪስ ክፍል	የሲቪል ሰርቪስ የሲቪል ሰርቪስ ክፍል	የሲቪል ሰርቪስ የሲቪል ሰርቪስ ክፍል	የሲቪል ሰርቪስ የሲቪል ሰርቪስ ክፍል	የሲቪል ሰርቪስ የሲቪል ሰርቪስ ክፍል	የሲቪል ሰርቪስ የሲቪል ሰርቪስ ክፍል
የሲቪል ሰርቪስ		1						
የሲቪል ሰርቪስ								
የሲቪል ሰርቪስ	1			1				
የሲቪል ሰርቪስ		1						
የሲቪል ሰርቪስ								
የሲቪል ሰርቪስ		1	1					
የሲቪል ሰርቪስ	1	1						
የሲቪል ሰርቪስ		1						
የሲቪል ሰርቪስ		4						
የሲቪል ሰርቪስ								
የሲቪል ሰርቪስ								13

$\mathbb{A}^{\mathbb{A}} \mathbb{P} \mathbb{P} \mathbb{L} \mathbb{L}^{\mathbb{C}}$	2
$\mathbb{D}^{\mathbb{b}} \mathbb{d} \mathbb{A} \mathbb{P} \mathbb{L} \mathbb{L}^{\mathbb{C}}$	7
$\mathbb{b} \mathbb{L} \mathbb{P} \mathbb{L} \mathbb{D}^{\mathbb{b}} \mathbb{P}^{\mathbb{a}} \mathbb{L}^{\mathbb{C}}$	4
$\mathbb{b} \mathbb{P}^{\mathbb{C}} \mathbb{P} \mathbb{P}^{\mathbb{b}}$	13

*6L P5 D5 P5 J5 C D5 σ J5 P5 C Δ C5 L5 C D5 σ P5 D5 C P5 J5 P5 σ P5 D5 C L5 C σ C L5 J5 P5 C σ C

▶^ᵃσ_ᵃJK^ᶜ ။ PσC▶^ᵃσ^ᵃᵣ^ᶜ

2014-2015-Г

ፊኖርፍ 3. ኤፍፈሪ-ኤምፕሪ 2014-2015-ፖ ፕሮፓጋንዳፖሊሲና ፖሊሲፖሊሲና ኤፍፈሪፖሊሲናፖሊሲና
ፊኖርፍፖሊሲናፖሊሲና

ᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦ	ᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦ
ᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦ	5
ᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦ ᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦ	2
ᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦ ᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦ	6
ᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦ	13

ᐃᑭᓂᑦᐅᓂᓪᒥ, ᓱᐃᑭᓂᓪᒥ ᐅᓂᓗᕐᕈᓂᑦ ᐱᓚᓗ ᐃᓴᓗᓂᑦᐅᔪᑦ ᑭᓚᓂᑭᓂᑦ
2011-2014-ᑦ

L^arC⁶ 4. ၎ဝၼ်းတီႈ 4, 2014-ၵုၻ်လိူၼ်း, ၶူၼ်းတီႈ 2, 2014-ၵုၻ်လိူၼ်း ၽၢင်ႇ ၸၢၵ်ႉတီႈ 2011-2014-ၵ (ၵိပ်း 2, 2014-ၵုၻ်လိူၼ်း)

[illegible]

ᐃᑦᓴᓯᒪᔭᕐ	ᐱᕋᖅᓇᓯᕐᕛᕐ
ᐃᖅᐃᐊᓯᒪᔭᕐ	ᐱᕋᖅᓇᓯᕐᕛᕐ
ᖅᒪᓯᖅᐃᓯᕐᓇᕛᕐ	5
ᖅᐱᕐᓯᐱᖅ	5

*6L75D³R^aḏJ^c D^aσJN^c ΔC³L⁴ḏ^aσΔP⁵CDσ⁵ḏ^c, PJN^aσΔCDσ⁵ḏ^c, ΔLC^aσ⁵ḏ^c L74JN^cσ⁵ḏ^c

ፌዴራል ልሳንራሽ ፓርቲ ነገሥት



ናዋሪኖቦርዎቦርኖር ሙል፣
 ልዎርሙርኖር ከቦርኖር
 ሙኖርዎርኖር ሙር ከቦርኖርዎር
 ለዎርኖር ሙር ለፍፍ ለዎርኖር
 ሙር ሙር ሙር ሙር ሙር
 ቦርኖር

ፊፋፍ 5. ሲፖርጥፊፍ፣ ሲፖርፊፍ ፊፋፍ ሲፖርጥፊፍ ሲፖርፊፍ ሲፖርጥፊፍ

[illegible]

$\mathbb{A}^{\mathbb{C}} \mathbb{P}^1 \mathbb{L}^{\mathbb{C}}$	
$\mathbb{D}^b \mathbb{A} \mathbb{P}^1 \mathbb{L}^{\mathbb{C}}$	1
$\mathbb{b} \mathbb{L} \mathbb{P}^1 \mathbb{D}^{\mathbb{C}} \mathbb{P}^1 \mathbb{L}^{\mathbb{C}}$	
$\mathbb{b} \mathbb{P}^1 \mathbb{P}^1$	1

[illegible]

ፊት ለፊት 6 ነጠባጭ ስራዎች ለሚከተሉት ልማት አገልግሎት ሚኒስቴር ማህተም ማድረግና ለሚከተሉት ልማት አገልግሎት ሚኒስቴር ማህተም ማድረግ

[illegible]

Table of Content

Introduction	2
Inuulitsivik Health Centre	3
Table 1. Origin, nature of complaints and concerned services	3
Ungava Tulattavik Health Centre	4
Table 2. Origin, nature of complaints and concerned services 2014-2015	4
Origin of Complaints	5
Table 3. Status of 2014-2015 complaints for which review is complete BY ORIGIN	5
Table 4. Origin, nature of complaints and concerned services from 2011-2014 (Prior to July 2, 2014)	5
Nunavik Regional Board of Health and Social Services	6
Table 5. Origin, nature of complaints according to Community Organisations	6
Other Activities of the Commissioner	7
Table 6 Status of activities relative to exercise of the local commissioner's other functions	7
Appendix I	8

Annual Report 2014-2015

From April 1st, 2014 to March 31st, 2015

The present NRBHSS and UTHC Regional and Local Service quality and Complaints Commissioner Annual Report reflects the events of 2014-2015. In accordance with the Health Act, this Annual Report includes the report of the Inuulitsivik's complaint commissioner as well as the regional and local complaints commissioner.



Kitty Gordon

PN d4C

Regional and Local Service-Quality and Complaints Commissioner

മേൽപ്പറഞ്ഞവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഏകദേശം 1000-1200 വർഷം മുമ്പ് ഓരോരുത്തരുടെയും

Commissaire Régional et Local aux plaintes et à la qualité des Services

T. 819.964.2905 ext 509 F. 819.964.1333

kitty.gordon@ssss.qc.ca

Inuulitsivik Health Centre



Overview of the Inuulitsivik Health Centre's chart illustrating the origin and the nature of the complaints according to NV's and other specific services such as DYP, MDP (medical, dental and pharmaceutical), southern hospitals (cases referred to them...) and MNQ.

Table 1. Origin, nature of complaints and concerned services

	Care and services	Access	Human relations	Financial aspects	Physical and material organization	Other	Total
Kuujjuarapik	3	2	2	1	1		9
Umiujaq	7	1	1		1		10
Inukjuak	8	3		5	4	1	21
Puvirnituaq	8		5		4	3	20
Akulivik	3		4		2		9
Ivujivik	4				3		7
Salluit	11	4			3	1	19
DYP	12		1				13
MDP	3						3
South	4						4
MNQ	8	1			4		13
Total	71	11	13	6	22	5	128

Source: Quality Service and Complaints Commissioner's
2014-2015 ANNUAL REPORT

Ungava Tulattavik Health Centre



Overview of the Ungava Tulattavik Health Centre's chart illustrating the origin and the nature of the complaints according to CLSC's in the Ungava Coast and other specific services such as DYP, Dept. of Rehabilitation and MDP (medical, dental and pharmaceutical)

Table 2. Origin, nature of complaints and concerned services 2014-2015

	Specific rights	Care and services	Access	Inter-personal relations	Financial aspects	Physical and material organization	Other	Total
Kangiqsujaq		1						
Quaqtaq								
Kangirsuk	1			1				
Aupaluk		1						
Tasiujaq								
Kuujjuaq		1	1					
Kagirsualujjuaq	1	1						
DYP		1						
MDP		4						
Rehab.								
Total								13

Concluded	2
Closed	7
Active	4
Total	13

**the active files are complaints related to the Medical, dental, pharmaceutical*

Table 3. Status of 2014-2015 complaints for which review is complete BY ORIGIN

Table 4. Origin, nature of complaints and concerned services from 2011-2014 (Prior to July 2, 2014)

Concluded	N/A
Closed	N/A
Active	5
Total	5

**the active files are complaints related to the Medical, dental, pharmaceutical*

Nunavik Regional Board of Health and Social Services



Overview of the Nunavik Regional Board of Health and Social Services chart illustrating the origin and the nature of the complaints according to community organisations

Table 5. Origin, nature of complaints according to Community Organisations

ASSOCIATIONS	
Qajaq Network	
Unaaq	
Saturviit	
WOMEN'S SHELTERS	
Tunngasuvvik	
Initsiak	
Ajapirvik	
MENTAL HEALTH RESS.	
HBC Ungava	
Uvattinut	
TREATMENT CENTRE	
Isuarsivik	
ELDERS' HOMES	
Qilanguanaaq	
Sailivik	
Tusaajiapik	
FAMILY RESSOURCE	
Qarmaapik	
Akilasakallak (M-19)	1

Concluded	
Closed	1
Active	
Total	1

Status of activities relative to exercise of the local commissioner's other functions

Other functions of the commissioner	Number
Promotion of information via regional radio	
Complaint review-procedure	3
Communication with board of directors (meetings)	
Participation in meetings	10
Participation in watchdog committee mtgs	1

Appendix I

Definitions²

Complaint

Dissatisfaction expressed to the service-quality and complaints commissioner or the ombudsman by a user or his representative relative to services he received, should have received, is receiving or requires.

Complaint concerning a physician, dentist, pharmacist or resident

Dissatisfaction expressed to the local service-quality and complaints commissioner by any individual relative to the conduct, behaviour or competence of a physician, dentist, pharmacist or resident. Dissatisfaction expressed relative to the quality of an act in the context of the professional activity of those persons also constitutes a complaint, an allegation of breach of the institution's regulations or failure to respect the terms of a resolution concerning the appointment or renewal of appointment of a physician, dentist or pharmacist.

Assistance

Application for help and assistance formulated by a user or his representative:

- *Help concerning care or a service:* the application generally aims to obtain, from the local service-quality and complaints commissioner, access to care or a service, information or help in his communications with a personnel member of a particular body;
- *Help in formulation of a complaint with another institution.*

Intervention

Action performed by the ombudsman, if there are justifiable reasons to believe that the rights of an individual or group of individuals have been violated or were likely violated by an act or an omission of a body mentioned in the statute.

Action performed by the local service-quality and complaints commissioner which could include a recommendation for any department or service head of the institution or, as the case may be, the highest authority of any organization, resource or corporation or the person wielding the highest authority over the services that are the object of a complaint, including the institution's board of directors, aimed at improvement of service quality as well as user satisfaction and respect for user rights.

- *On request:* when an intervention is launched pursuant to information received from any individual or group of individuals.
- *On his own initiative:* when an intervention is performed pursuant to observations by the ombudsman or the service-quality commissioner without someone reporting the situation to him.

Consultation

Request for an opinion notably on the application of the complaint-review procedure, user rights and improvement of service quality.

Rapport annuel 2014-2015

Du 1er avril, 2014 au 31 mars, 2015

Le présent rapport annuel de la commissaire régionale et locale aux plaintes et à la qualité des services de la Régie régionale de la santé et des services sociaux Nunavik (RRSSSN) et du Centre de santé Tulattavik de l'Ungava couvre les activités réalisées en 2014-2015. Conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le rapport annuel comprend le rapport de la commissaire aux plaintes du Centre de santé Inuulitsivik ainsi que celui de la commissaire régionale et locale aux plaintes et à la qualité des services.



Kitty Gordon

PN d4C

Regional and Local Service-Quality and Complaints Commissioner

ፌዴራሊዝም ፌዴሬሽን ለጋርነት-ለሰላም ስራ ምክር ቤቱ ለፖለቲካ ምክር ቤቱ

Commissaire régionale et locale aux plaintes et à la qualité des services

T. 819.964.2905, poste 509 F. 819.964.1333

kitty.gordon@ssss.qc.ca



Centre de santé Inuulitsivik



Le tableau ci-dessous donne un aperçu des motifs des plaintes pour le Centre de santé Inuulitsivik selon les villages nordiques ou des services particuliers tels que la DPJ (Direction de la protection de la jeunesse), les MDP (médecins, dentistes et pharmaciens), les hôpitaux du sud (cas qui y sont transférés) et le MDQ (Module du Nord Québécois).

Tableau 1. Provenance et motifs des plaintes ainsi que services concernés en 2014-2015

	Soins et services	Accès	Relations interpersonnelles	Aspects financiers	Organisation physique et matérielle	Autres	Total
Kuujjuarapik	3	2	2	1	1		9
Umiujaq	7	1	1		1		10
Inukjuak	8	3		5	4	1	21
Puvirnituaq	8		5		4	3	20
Akulivik	3		4		2		9
Ivujivik	4				3		7
Salluit	11	4			3	1	19
DPJ	12		1				13
MDP	3						3
Sud	4						4
MNQ	8	1			4		13
Total	71	11	13	6	22	5	128

Source : Rapport annuel 2014-2015 de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Centre de santé Tulattavik de l'Ungava



Le tableau ci-dessous donne un aperçu des motifs des plaintes pour le Centre de santé Tulattavik de l'Ungava selon les CLSC de la côte de l'Ungava et des services particuliers tels que la DPJ (Direction de la protection de la jeunesse), le Service de réadaptation et les MDP (médecins, dentistes et pharmaciens).

Tableau 2. Provenance et motifs des plaintes ainsi que services concernés en 2014-2015

	Droits parti- culiers	Soins et services	Accès	Relations interpersonnelles	Aspects financiers	Organisation physique et matérielle	Autres	Total
Kangiqsujaq		1						
Quaqtaq								
Kangirsuk	1			1				
Aupaluk		1						
Tasiujaq								
Kuuujuaq		1	1					
Kangiqsualujuaq	1	1						
DPJ		1						
MDP		4						
Réadaptation								
Total								13

Affaires conclues	2
Dossiers fermés	7
Dossiers actifs	4
Total	13

*Les dossiers actifs portent sur des plaintes concernant les médecins, dentistes et pharmaciens.

Provenance des plaintes en 2014-2015

Tableau 3. Plaintes faisant l'objet d'un examen en fonction de la PROVENANCE

Provenance	Nombre
Représentants	5
Tierces parties	2
Usagers	6
Total	13

Tableau 4. Provenance et motifs des plaintes ainsi que services concernés de 2011 à 2014 (avant le 2 juillet 2014)

	Droits parti- culiers	Soins et services	Accès	Relations interpersonnelles	Aspects financiers	Organisation physique et matérielle	Autres	Total
Kangiqsujaq								
Quaqtaq								
Kangirsuk								
Aupaluk								
Tasiujaq								
Kuujjuaq								
Kangiqsualujjuaq								
DPJ								
MDP		5						
Réadaptation								
Total		5						

Affaires conclues	S.O.
Dossiers fermés	S.O.
Dossiers actifs	5
Total	5

* Les dossiers actifs portent sur des plaintes concernant les médecins, dentistes et pharmaciens.

Régie régionale de la santé et des services sociaux Nunavik



Le tableau ci-dessous donne un aperçu des motifs des plaintes pour la Régie régionale de la santé et des services sociaux Nunavik selon les organismes communautaires dans les communautés.

Tableau 5. Provenance des plaintes

ASSOCIATIONS	
Réseau Qajaq	
Unaaq	
Saturviit	
REFUGES POUR FEMMES	
Tunngasuvvik	
Initsiak	
Ajapirvik	
RESS. EN SANTÉ MENTALE	
HBC Ungava	
Uvattinut	
CENTRE DE TRAITEMENT	
Isuarsivik	
RÉSIDENCES POUR AÎNÉS	
Qilanguanaaq	
Sailivik	
Tusaaapiak	
RESS. FAMILIALES	
Qarmaapik	
Akilasakallak (M-19)	1

Affaires conclues	
Dossiers fermés	1
Dossiers actifs	
Total	1

Autres activités de la commissaire

Tableau 6. Activités liées aux autres fonctions de la commissaire locale

Autres fonctions de la commissaire	Nombre
Diffusion de renseignements sur les ondes de la radio régionale	
Procédure d'examen des plaintes	3
Communication avec les conseils d'administration (réunions)	
Participation à des réunions de conseils d'administration	10
Participation à une réunion du Comité de vigilance	1

ANNEXE I

Définitions

Plainte

Insatisfaction exprimée auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen, par un usager ou son représentant, sur les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident

Expression auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services par toute personne d'une insatisfaction relative à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident en médecine de même que d'une insatisfaction quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes; constitue également une plainte, une allégation d'inobservance des règlements de l'établissement ou de non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien.

Assistance

Demande d'aide et assistance formulée par un usager ou son représentant :

- *Aide concernant un soin ou un service* : la demande vise généralement à obtenir du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services l'accès à un soin ou à un service, à de l'information ou à de l'aide dans ses communications avec un membre du personnel d'une instance.
- *Aide à la formulation d'une plainte auprès d'un autre établissement.*

Intervention

Action effectuée par le Protecteur du citoyen, s'il y a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé dans ses droits ou peut vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission d'une instance visée par la loi.

Action effectuée par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pouvant comprendre une recommandation à toute direction ou responsable d'un service de l'établissement ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore, à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte, y compris au conseil d'administration de l'établissement, visant l'amélioration de la qualité des services, ainsi que la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

- *Sur demande* : lorsqu'une intervention est ouverte à la suite d'une information reçue de toute personne ou de tout groupe de personnes.
- *De sa propre initiative* : lorsqu'une intervention est effectuée à la suite des observations du Protecteur du citoyen ou du commissaire à la qualité des services sans que la situation lui ait été signalée.

Consultation

Demande d'avis portant notamment sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, les droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services

