ASSEMBLÉE NATIONALE
Nº 1188-2004/019

Agence
de développement
de réseaux locaux
de services de santé
et de services sociaux
Québec
Côte-Nord

691, rue Jalbert
Baie-Comeau (Québec) G5C 2A1

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT DE RÉSEAUX LOCAUX DE SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

2003-2004

Septembre 2004

© Agence de développement de réseaux locaux de services de santé
et de services sociaux de la Côte-Nord, Baie-Comeau, 2004

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada

ISBN (2-89003-165-9)

Introduction

Afin de veiller au respect des droits des usagers, le projet de loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux a été sanctionné le 11 décembre 2001.

La structure d'examen, alors mise en place, comportera dorénavant deux paliers; les établissements constituant généralement le premier palier d'examen et le Protecteur des usagers, le second et dernier palier pour l'ensemble de la province. Quant aux Agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, elles continuent d'exercer une compétence de premier palier pour recevoir et examiner les plaintes qui concernent les organismes communautaires, les services préhospitaliers d'urgence et les résidences privées d'hébergement agréées. L'Agence reçoit aussi les plaintes des personnes qui estiment que celle-ci ou un organisme lié à cette dernière, par entente de services, n'assume pas correctement ses responsabilités[1] et que cela les affecte personnellement en tant qu'usager.

Tel que mentionné dans la loi, l'Agence doit transmettre au Ministre un rapport faisant état de l'ensemble des rapports des établissements de la région. Ce rapport doit également comprendre le bilan des activités du commissaire régional et décrire les motifs et le type de plaintes que l'Agence a elle-même reçues.

[1] Les responsabilités de l'Agence sont, tout particulièrement, de planifier, d'organiser, de mettre en œuvre et d'évaluer, dans la région, les orientations et politiques élaborées par le Ministre.

Mot du commissaire régional à la qualité des services

Le présent rapport fait partie des obligations légales de l'Agence de la Côte-Nord. Il vise à informer la population et les établissements des activités reliées aux plaintes et aux signalements et à transmettre au conseil d'administration de l'Agence et au Ministre un bilan consolidé de l'examen des plaintes portées à l'endroit de l'Agence, des établissements et des organismes. Il témoigne aussi des améliorations à apporter au régime d'examen des plaintes et d'une façon plus globale, au programme d'amélioration continue de la qualité des services.

Même si le régime d'examen des plaintes a connu d'importants changements ces dernières années, la population, les usagers, les acteurs du réseau et le ministère de la Santé et des Services sociaux affirment que le régime et la fonction élargie en matière de qualité dans son ensemble ont encore besoin d'amélioration.

Plaintes aux commissaires locaux à la qualité des services

Deux cent vingt-neuf plaintes ont été déposées auprès des commissaires locaux en 2003-2004. C'est une augmentation de 4,5 % par rapport à l'année 2002-2003. Les soins et services dispensés (40 %) et l'accessibilité et continuité des services (30 %) demeurent les deux types de plaintes les plus fréquentes.

Nous observons que 133 plaintes (58 %) des 229 traitées, par les commissaires locaux, concernent les deux centres hospitaliers régionaux pour sensiblement les mêmes types de plaintes reçues dans l'ensemble des établissements.

Le délai moyen de traitement d'une plainte soumise à un établissement se situe à moins de 45 jours pour 75 % des plaintes reçues et de 52 jours pour les 25 % qui restent. Il faut noter ici que le commissaire local à la qualité des services à l'obligation de soumettre une réponse écrite et sa conclusion à l'usager dans les 45 jours suivant la réception d'une plainte.

Des 229 plaintes soumises, l'analyse des conclusions montrent que 97 % des plaintes étaient réellement fondées. Seulement sept plaintes ont été rejetées sur examen ou abandonnées par le plaignant en 2003-2004.

Plaintes au Commissaire régional à la qualité des services

À lui seul, le dossier du manque d'effectifs médicaux dans la région immédiate de la ville de Sept-Îles a donné naissance à 32 plaintes (86 %) portées à la connaissance et à l'attention du Commissaire régional, alors que les services préhospitaliers d'urgence en comptent 5,4 %. Les plaintes concernant les organismes communautaires n'ont représenté que 2,7 % de l'ensemble des plaintes reçues par le commissaire régional.

Conclusion

Dans l'exercice de notre mandat, nous maintenons de fréquentes relations avec le personnel du réseau et nous pouvons confirmer que le maintien et l'amélioration de la qualité des services de santé et des services sociaux occupent sans cesse une place fort importante.

Malgré ces années difficiles, conséquence d'un réseau en bouleversement et en manque évident de ressources, ceux qui travaillent à tous les niveaux organisationnels maintiennent le cap vers le meilleur service aux usagers.

Les difficultés croissantes concernant l'accessibilité aux services demeurent encore la première et grande insatisfaction exprimée par les usagers. Les citoyens touchés par cette difficile situation en saisissent bien les causes et reconnaissent les efforts constants que les autorités y consacrent en recherche de solutions.

Néanmoins, les usagers estiment que, en attente des vraies solutions, notre réseau s'est montré peu créatif et imaginatif en solutions alternatives temporaires, se contentant, pour de simples mais nécessaires consultations médicales, d'être orientés vers les services d'urgence. Les usagers se disent étonnés que notre réseau puisse aussi légèrement reléguer les actions préventives au dernier rang.

Nous voulons exprimer notre reconnaissance aux commissaires locaux à la qualité pour leur collaboration soutenue et précieuse. Nos remerciements au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord pour son important travail et sa constante compréhension et coopération.

Le rapport annuel de la gestion des plaintes s'ajoute à de multiples autres éléments susceptibles d'orienter et d'aider les autorités locales et l'Agence à mieux cibler leurs interventions au chapitre de l'amélioration du réseau nord-côtier.

Le Commissaire régional à la qualité des services,

Denis R. Boudreau

TABLE DES MATIÈRES

Établissements

Bilan des dossiers de plaintes 2003-2004 1

Type de plaintes par catégorie d'établissements 3

Type de plaintes selon les missions

1. CLSC et Centre d'hébergement 5
2. Regroupement des CHSCD 6
3. Regroupement des CLSC-CS 7
4. Centre de réadaptation 8

Type de plaintes par établissement

1. CLSC et Centre d'hébergement de Manicouagan 10

2. Centre hospitalier régional Baie-Comeau 14
   Centre hospitalier régional de Sept-Îles 18

3. Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord 23
   Centre de santé de la Basse-Côte-Nord 27
   Centre de santé de la Minganie 31
   Centre de santé des Nord-Côtiers 35
   Centre de santé de l'Hématite 39
   CLSC-Centre de santé des Sept Rivières 42

Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Côte-Nord

Bilan des dossiers de plaintes 2003-2004 46

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2003-2004

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2003	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	TOTAL (A + B)
2	229	231

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2004
213	18

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	132
Un membre de la famille (parent-ami)	67
Le comité d'usagers	1
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	25
Autres accompagnateurs	4
Anonyme	--
	--
TOTAL	229

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	29
Entre 2 et 7 jours	38
Entre 8 et 15 jours	26
Entre 16 et 30 jours	39
Entre 31 et 45 jours	51
Entre 46 et 60 jours	18
Plus de 60 jours	12
TOTAL	213

TYPE DE PLAINTES PAR CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS

TYPE DE PLAINTES PAR CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS

TYPE DE PLAINTES	CLSC ET CENTRE D'HÉBERGEMENT	REGROUPEMENT DES CHSCD	REGROUPEMENT DES CLSC-CS	CENTRE DE RÉADAPTATION	TOTAL	%	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT (JOURS)
A. Soins et services dispensés	3	49	30	9	91	40	57
B. Relations humaines et communications	--	16	8	3	27	12	27
C. Accessibilité et continuité des services	5	42	18	5	70	30	22
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	13	6	--	20	9	17
E. Aspect financier	--	13	3	2	18	8	26
F. Autres	--	--	--	3	3	1	16
TOTAL	9	133	65	22	229	100	--

	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Nombre total de plaintes	**211**	**219**	**229**

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

	CLSC ET CENTRE D'HÉBERGEMENT					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	3	--	3	2	1	--
B. Relations humaines et communications	--	--	--	--	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	5	--	5	4	1	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	--	1	1	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	9	--	9	7	2	--

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

	REGROUPEMENT DES CHSCD					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN OU ABANDONNÉE	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	49	4	45	21	20	4
B. Relations humaines et communications	16	--	16	8	8	--
C. Accessibilité et continuité des services	42	--	42	25	8	9
D. Milieu de vie et ressources matérielles	13	--	13	11	2	--
E. Aspect financier	13	--	13	10	3	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	133	4	129	75	41	13

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

	REGROUPEMENT DES CLSC-CS						
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	RETIRÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	30	2	28	--	9	15	4
B. Relations humaines et communications	8	--	8	--	5	3	--
C. Accessibilité et continuité des services	18	--	18	--	10	7	1
D. Milieu de vie et ressources matérielles	6	--	6	--	4	2	--
E. Aspect financier	3	1	2	--	1	1	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--	--
TOTAL	65	3	62	--	29	28	5

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

	CENTRE DE RÉADAPTATION					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	9	--	9	8 fondées en partie	1	--
B. Relations humaines et communications	3	--	3	1 fondée en partie	2	--
C. Accessibilité et continuité des services	5	--	5	4 fondées en partie	1	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	2	--	2	--	2	--
F. Autres	3	--	3	3	--	--
TOTAL	22	--	22	16	6	--

TYPE DE PLAINTES PAR ÉTABLISSEMENT

CLSC ET CENTRE D'HÉBERGEMENT DE MANICOUAGAN
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2003-2004

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2003	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	TOTAL (A + B)
--	9	9

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2004
9	--

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	3
Un membre de la famille (parent-ami)	4
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	2
Autres accompagnateurs	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	2
Entre 8 et 15 jours	--
Entre 16 et 30 jours	2
Entre 31 et 45 jours	3
Entre 46 et 60 jours	2
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2003-2004

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	3	--	3	2	1	--
B. Relations humaines et communications	--	--	--	--	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	5	--	5	4	1	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	--	1	1	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	9	--	9	7	2	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		
Soins d'hygiène et entretien de la literie.	59 jours	Rappel au personnel; réorganisation du travail dans le secteur concerné.
Accident impliquant une bénéficiaire.	41 jours	Formation au personnel, ajout de personnel lors des heures de pointe, ajout de personnel pour déplacements et transferts de certains bénéficiaires.
Perte d'objet personnel.	22 jours	Plainte non fondée.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services		
Difficultés d'accès (portes manuelles) pour personnes en fauteuil roulant.	16 jours	Demande d'aide financière (projet d'immobilisation) pour installation de portes électriques.
Délai d'attente pour vaccination (voyageurs).	7 jours	Vaccin offert dans un délai acceptable pour le client.
Critères d'accessibilité à un service.	33 jours	Critères revus en fonction de cette situation particulière.
Appui pour demande de transport adapté.	31 jours	Plainte non fondée; réorientation du client.
Manque de continuité dans le transfert d'information entre professionnels.	20 jours	Nouvelles procédures mises en place pour assurer une meilleure continuité.

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
D. Milieu de vie et ressources matérielles		
Propreté d'une chambre.	2 jours	Rappel au personnel concerné.

CENTRE HOSPITALIER RÉGIONAL BAIE-COMEAU
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2003-2004

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2003	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	TOTAL (A + B)
--	71	71

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2004
61	10

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	48
Un membre de la famille (parent-ami)	11
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	12
Autres accompagnateurs	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	19
Entre 2 et 7 jours	11
Entre 8 et 15 jours	3
Entre 16 et 30 jours	11
Entre 31 et 45 jours	--
Entre 46 et 60 jours	4
Plus de 60 jours	3

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2003-2004

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	41	4	37	18	15	4
B. Relations humaines et communications	5	--	5	3	2	--
C. Accessibilité et continuité des services	11	--	11	1	4	6
D. Milieu de vie et ressources matérielles	3	--	3	2	1	--
E. Aspect financier	11	--	11	9	2	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	71	4	67	33	24	10

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		
Vingt-deux plaintes à caractère médical.	139 jours	Comités de discipline – Rencontres.
Dix-neuf autres.	14 jours	Rencontres, recommandations au chef de service, rencontres de conciliation.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications	24 jours	Rappel auprès du personnel. Ententes pour une meilleure confidentialité.

C. Accessibilité et continuité des services	1 jour	Recommandation pour révision des priorités.

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
D. Milieu de vie et ressources matérielles	3 jours	Recommandation sur l'usage de la cigarette à l'entrée du Centre hospitalier.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
E. Aspect financier	19 jours	Annulation de facturation. Remboursement de transport. Information sur les programmes et le fonctionnement.

CENTRE HOSPITALIER RÉGIONAL DE SEPT-ÎLES
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2003-2004

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2003	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	TOTAL (A + B)
--	62	62

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2004
59	3

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	41
Un membre de la famille (parent-ami)	17
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	1
Autres accompagnateurs	3

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	1
Entre 2 et 7 jours	14
Entre 8 et 15 jours	11
Entre 16 et 30 jours	12
Entre 31 et 45 jours	15
Entre 46 et 60 jours	3
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2003-2004

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	8	--	8	3	5	--
B. Relations humaines et communications	11	--	11	5	6	--
C. Accessibilité et continuité des services	31	--	31	24	4	3
D. Milieu de vie et ressources matérielles	10	--	10	9	1	--
E. Aspect financier	2	--	2	1	1	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	62	--	62	42	17	3

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
A. Soins et services dispensés		
Qualité des services dispensés (3).	17 jours	Sensibilisation du personnel et des personnes concernées.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
B. Relations humaines et communications		
Attitude du personnel de l'entretien ménager (2).	30 jours	Rencontre avec le personnel concerné et application de mesures administratives.
Attitude du personnel de l'agence de sécurité (2).	32 jours	Rencontre avec le personnel concerné et application de mesures administratives.
Communication.	3 jours	

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services		
Délai d'attente à l'urgence (15).	10 jours	Un résumé des plaintes sera fourni au chef d'unité de l'urgence ainsi qu'au médecin responsable du service de garde à l'urgence. Une copie du résumé sera aussi acheminée au directeur des soins professionnels et à la directrice des soins infirmiers.
Poursuite des traitements.	7 jours	Traité par le médecin examinateur.
Délai pour obtenir un traitement ou un rendez-vous en spécialité (4).	3 jours	Traité individuellement, cas par cas.
Difficulté à obtenir la ligne téléphonique pour prendre rendez-vous en radiologie.	25 jours	Recommandations à venir.
Hébergement permanent pour personnes lourdement handicapées.	1 jour	

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
D. Milieu de vie et ressources matérielles		
Salubrité des lieux (2).	20 jours	Suivi réalisé auprès du directeur des services techniques et d'immobilisation afin d'assurer les rénovations et l'entretien adéquatement.
Stationnement.	10 jours	Responsables avisés.
Bris d'équipement (2).	16 jours	Réparations effectuées.
Comportement de patients (4).	32 jours	Travail constant de la part du personnel afin d'apaiser le comportement de certains patients, rencontres multidisciplinaires.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
E. Aspect financier		
Information manquante sur le formulaire « Contrat pour supplément de chambre ».	42 jours	Modification du formulaire concerné.

CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION DE LA CÔTE-NORD
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2003-2004

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2003	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	TOTAL (A + B)
--	22	22

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2004
22	--

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	3
Un membre de la famille (parent-ami)	12
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	6
Autres accompagnateurs	1

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	1
Entre 8 et 15 jours	2
Entre 16 et 30 jours	1
Entre 31 et 45 jours	14
Entre 46 et 60 jours	1
Plus de 60 jours	3

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2003-2004

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	9	--	9	8 fondées en partie	1	--
B. Relations humaines et communications	3	--	3	1 fondée en partie	2	--
C. Accessibilité et continuité des services	5	--	5	4 fondées en partie	1	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	2	--	2	--	2	--
F. Autres *	3	--	3	3	--	--
TOTAL	22	--	22	16	6	--

* Demandes d'accompagnement ou de conciliation.

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
A. Soins et services dispensés	43 jours	Huit plaintes où des recommandations ont été faites à la direction concernée (rencontre avec un intervenant, suivi auprès du client, révision du plan d'intervention, actualisation du plan de services, révision de politiques).

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
B. Relations humaines et communications	47 jours	Une plainte fondée en partie, des recommandations ont été faites à la direction concernée (supervision du clinicien et rencontre du client avec tierce personne).

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
C. Accessibilité et continuité des services	65 jours	Quatre plaintes fondées en partie, recommandations à la direction concernée (mise en place de services, réorganisation de services, actualisation du plan d'intervention).

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
E. Aspect financier	54 jours	Deux plaintes non fondées.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
F. Autres Trois demandes d'accompagnement.	16 jours	Rencontres de parents avec la direction concernée. Contact avec le directeur concerné par la commissaire locale.

CENTRE DE SANTÉ DE LA BASSE-CÔTE-NORD
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2003-2004

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2003	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	TOTAL (A + B)
1	18	19

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2004
17	2

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	8
Un membre de la famille (parent-ami)	9
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	1
Autres accompagnateurs	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	2
Entre 16 et 30 jours	1
Entre 31 et 45 jours	5
Entre 46 et 60 jours	3
Plus de 60 jours	4

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2003-2004

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	8	--	8	3	3	2
B. Relations humaines et communications	2	--	2	2	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	11	--	11	7	4	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	1	--	1	1	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	22	--	22	13	7	2

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés	54 jours	Obtention des services. Information aux intervenants. Amélioration des intervenants. Mesures disciplinaires.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications	35 jours	Information aux intervenants. Encadrement des intervenants.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services	58 jours	Régulation des processus d'accès. Obtention des services. Amélioration de la continuité. Adaptation des services. Information aux intervenants. Encadrement des intervenants. Amélioration des communications.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier	33 jours	Ajustements financiers.

CENTRE DE SANTÉ DE LA MINGANIE
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2003-2004

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2003	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	TOTAL (A + B)
--	19	19

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2004
19	--

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	11
Un membre de la famille (parent-ami)	8
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	6
Entre 2 et 7 jours	6
Entre 8 et 15 jours	--
Entre 16 et 30 jours	--
Entre 31 et 45 jours	4
Entre 46 et 60 jours	2
Plus de 60 jours	1

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2003-2004

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	10	1	9	2	7	--
B. Relations humaines et communications	2	--	2	--	2	--
C. Accessibilité et continuité des services	1	--	1	--	1	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	4	--	4	2	2	--
E. Aspect financier	2	1	1	--	1	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	19	2	17	4	13	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		
Les mesures mises en place pour isoler un patient dans sa chambre.	85 jours	Mise au point et retour sur les procédures de la politique en vigueur en Minganie.
Manque de professionnalisme de la part d'une infirmière.	2 jours	Conciliation avec le plaignant et l'infirmière.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications		
Atteinte à la réputation et agression verbale au téléphone.	20 jours	Situation en dehors des heures de travail.
Geste disgracieux d'un employé en dehors des heures de travail.	10 jours	Suggestion afin de recevoir des soins d'un autre infirmier après vérification au dispensaire.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services		
Difficulté à avoir des services du Centre d'action bénévole (CAB) dans un village de l'ouest.	10 jours	Démarche faite auprès du CAB. Une rencontre avec la famille a eu lieu et des explications ont été données quant aux limites du territoire du Centre de santé de la Minganie.
Demande de support pour des services d'orthophonie en milieu scolaire.	20 jours	Démarche faite auprès de la famille afin de l'informer des services du centre de santé dans le milieu scolaire.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles		
Patient perturbateur dans le milieu de vie.	20 jours	Installation d'une mesure physique sur l'unité de vie (fermeture des portes).
Manque de présence du personnel pendant les heures de repos.	10 jours	Rencontre du chef d'unité pour rectifier la situation.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier		
Plusieurs plaintes sur la Politique des frais de déplacement des bénéficiaires (Port-Menier).	5 jours	Explication de la politique et distribution d'une fiche synthèse.

CENTRE DE SANTÉ DES NORD-CÔTIERS
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2003-2004

- A -	- B -	- C -	- D -	- E -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2003	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	TOTAL (A + B)	PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2004
1	12	13	13	--

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	6
Un membre de la famille (parent-ami)	2
Le comité d'usagers	1
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	3
Autres accompagnateurs	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	1
Entre 16 et 30 jours	7
Entre 31 et 45 jours	4
Entre 46 et 60 jours	1
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2003-2004

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	4	--	4	3	1	--
B. Relations humaines et communications	2	--	2	1	1	--
C. Accessibilité et continuité des services	5	--	5	3	2	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	2	--	2	2	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	13	--	13	9	4	--

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
A. Soins et services dispensés	32 jours	Adaptation du milieu de vie. Adaptation des services. Formation des intervenants.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
B. Relations humaines et communications	28 jours	

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
C. Accessibilité et continuité des services	27 jours	Amélioration des communications. Encadrement des intervenants.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles	22 jours	Formation des intervenants. Ajustement des activités professionnelles.

CENTRE DE SANTÉ DE L'HÉMATITE
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2003-2004

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2003	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	TOTAL (A + B)
--	2	2

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2004
2	--

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	1
Un membre de la famille (parent-ami)	1
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	2
Entre 16 et 30 jours	--
Entre 31 et 45 jours	--
Entre 46 et 60 jours	--
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2003-2004

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	--	--	--	--	--	--
B. Relations humaines et communications	2	--	2	2	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	--	--	--	--	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	2	--	2	2	--	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications		
	14 jours	Rappel du code de déontologie.
	12 jours	Rappel du code d'éthique de notre établissement. Droits des usagers : - Notion de confidentialité. - Respect mutuel.

CLSC ET CENTRE DE SANTÉ DES SEPT RIVIÈRES
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2003-2004

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2003	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	TOTAL (A + B)
--	9	9

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2004
6	3

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	8
Un membre de la famille (parent-ami)	1
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	1
Entre 16 et 30 jours	--
Entre 31 et 45 jours	1
Entre 46 et 60 jours	--
Plus de 60 jours	1

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2003-2004

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	8	1	7	1	4	2
B. Relations humaines et communications	--	--	--	--	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	1	--	1	--	--	1
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	9	1	8	1	4	3

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés	31 à 45 jours (38)	Information aux intervenants. Encadrement des intervenants. Changement d'intervenant.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services	60 jours et plus	Accès aux services demandés, re-priorisé sur la liste d'attente.

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT DE RÉSEAUX LOCAUX
DE SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT DE RÉSEAUX LOCAUX DE SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2003-2004

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2003	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	TOTAL (A + B)
--	37	37

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2003-2004	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2004
37	--

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	3
Un membre de la famille (parent-ami)	--
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	32
Autres accompagnateurs	2

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	3
Entre 16 et 30 jours	19
Entre 31 et 45 jours	14
Entre 46 et 60 jours	1
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2003-2004

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	1	--	1	1	--	--
B. Relations humaines et communications	--	--	--	--	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	32	--	32	32	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	2	--	2	1	1	--
E. Aspect financier	1	--	1	--	1	--
F. Autres	1	--	1	--	1	--
TOTAL	37	--	37	34	3	--

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
A. Soins et services dispensés		
Absence de services spécialisés pour usager handicapé.	35 jours	Recherche de solutions alternatives et suivi rigoureux du dossier.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
C. Accessibilité et continuité des services		
Non accès à un médecin pour consultation médicale (clinique).	45 jours	Problématique soumise par des usagers de la région immédiate de Sept-Îles (réf. : pénurie de médecins).

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
D. Milieu de vie et ressources matérielles		
Matériel inadéquat, cause de chute.	45 jours	Révision du protocole.
Véhicule ambulancier jugé « désuet ».	31 jours	Recommandations adressées à l'Agence et à l'entreprise ambulancière.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier		
Facture pour services ambulanciers.	40 jours	Frais exigés conformes aux politiques et/ou programmes concernés; considération pour révision éventuelle.

691, rue Jalbert Baie-Comeau (Québec) G5C 2A1 • Tél. : (418) 589-9845