

**Rapport annuel 2003-2004
sur l'examen des plaintes**

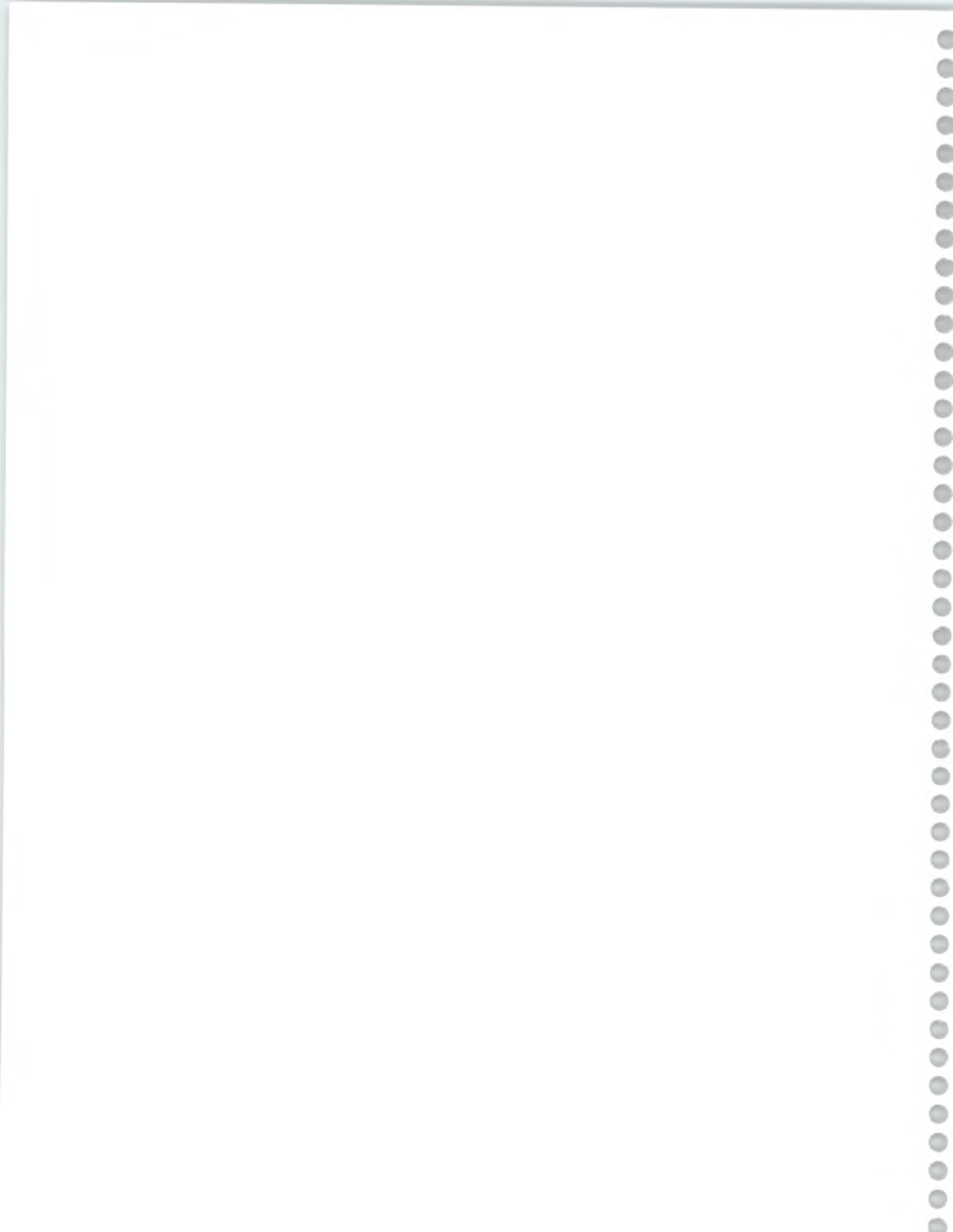
par

les établissements

et par

**l'Agence de développement de réseaux locaux
de services de santé et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent**





**Rapport annuel 2003-2004
sur l'examen des plaintes**

par

les établissements

et par

**l'Agence de développement de réseaux locaux
de services de santé et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent**

*Agence
de développement
de réseaux locaux
de services de santé
et de services sociaux*

Québec
Bas-Saint-Laurent



**Agence de développement de réseaux locaux de services
de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent**

288, rue Pierre-Saindon, 1^{er} étage

Rimouski (Québec) G5L 9A8

Téléphone : (418) 724-5231

Télécopieur : (418) 723-1597

Adopté par le conseil d'administration

le 29 septembre 2004

A.-06-04-31R

Production

Direction des ressources humaines et des relations avec la population

Édition

© Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de
services sociaux du Bas-Saint-Laurent

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

Dépôt légal 2004

ISBN 2-921799-98-7

Bibliothèque nationale du Québec

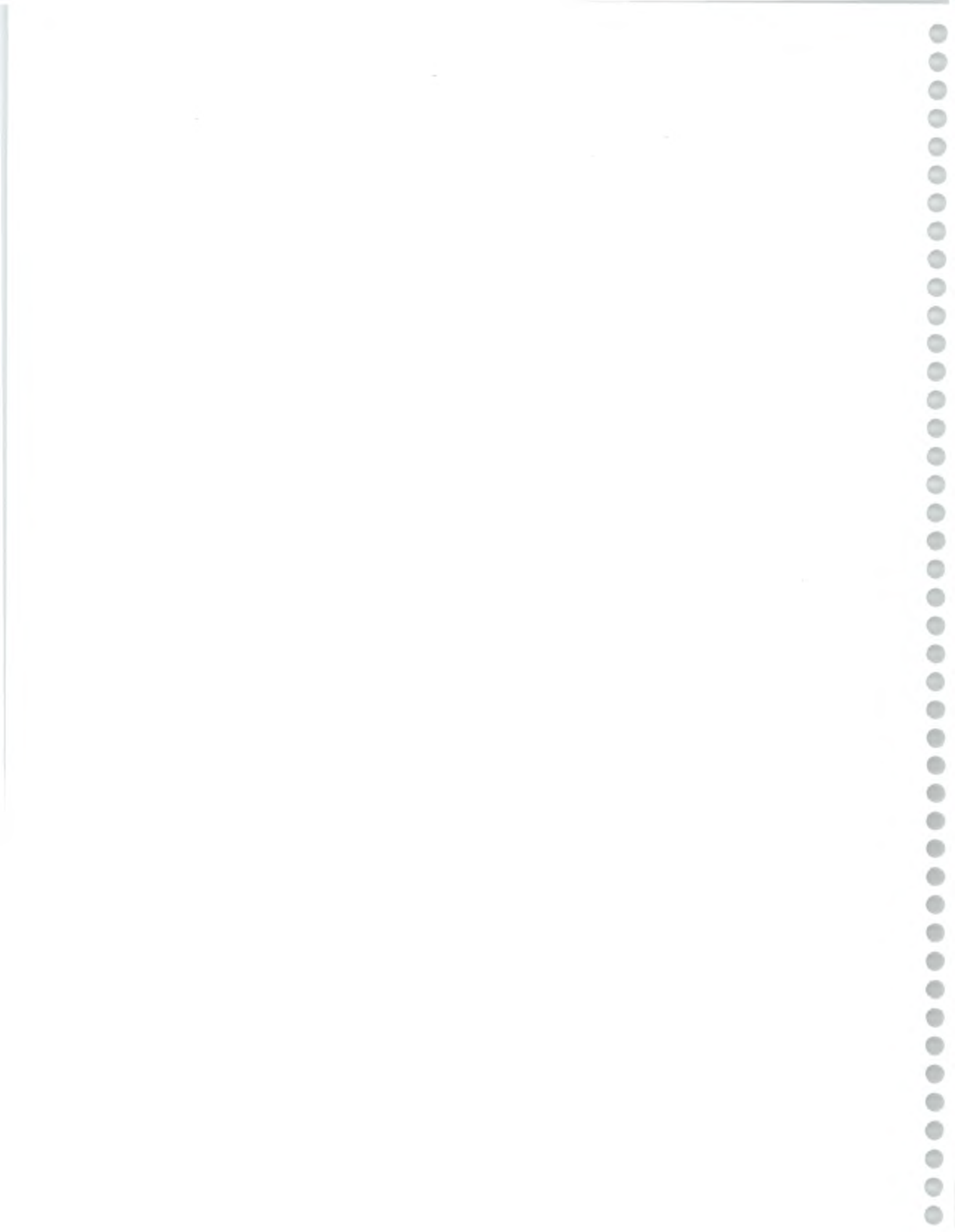
Bibliothèque nationale du Canada

L'année de référence du présent rapport s'étend du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004.

Dans cet ouvrage, la forme masculine est utilisée sans discrimination, dans le seul but
d'alléger le texte.

Sommaire

1. Le portrait général de l'examen des plaintes dans la région du Bas-Saint-Laurent pour la période 2003-2004.....	5
1.1 Le portrait général	5
1.2 Le délai d'examen des dossiers de plaintes conclues	7
1.3 L'auteur de la plainte et la qualité de l'assistant.....	9
2. Les résultats de l'examen des plaintes	11
2.1 Les objets de plaintes	11
2.2 La nature des mesures correctives appliquées ou recommandées	15
3. Les commentaires	18
3.1 L'examen des plaintes par les établissements	18
3.2 L'examen des plaintes par l'Agence	19
CONCLUSION	20



1. Le portrait général de l'examen des plaintes dans la région du Bas-Saint-Laurent pour la période 2003-2004

1.1 Le portrait général

Dans la région du Bas-Saint-Laurent, les établissements de santé et de services sociaux et l'Agence ont reçu, pour la période 2003-2004, un total de 389 plaintes, ce qui représente une augmentation de 10,5 % des plaintes comparativement à l'année précédente (352 plaintes).

En ce qui concerne les dossiers de plaintes dont l'examen a été complété au cours de l'exercice financier 2003-2004, on dénombre un total de 350 dossiers de plaintes conclues pour la région, soit 344 plaintes conclues par les établissements dont 282 plaintes examinées par les commissaires locaux à la qualité des services et 62 plaintes examinées par les médecins examinateurs. L'Agence, pour sa part, a examiné 6 plaintes (tableaux 1A, 1B et 1C).

Tableau 1A : Portrait général de l'examen des plaintes par les établissements
Commissaire local à la qualité des services

Établissement selon la mission	Plaintes reçues			Plaintes conclues	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Protecteur des usagers	Comité de révision
	En traitement en début d'exercice	Durant l'exercice	Total				
CHSGS	8	164	172	153	19	5	0
CLSC	2	42	44	44	0	1	0
CHSLD	2	59	61	57	4	7	0
CPEJ	0	24	24	22	2	0	0
CR	0	8	8	6	2	0	0
Sous-total	12	297	309	282	27	13	0

Tableau 1B : Portrait général de l'examen des plaintes par les établissements
Médecin examinateur

Établissement selon la mission	Plaintes reçues			Plaintes conclues	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Protecteur des usagers	Comité de révision
	En traitement en début d'exercice	Durant l'exercice	Total				
CHSGS	7	63	70	58	12	0	5
CLSC	0	3	3	3	0	0	0
CHSLD	1	0	1	1	0	0	0
CPEJ	0	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total	8	66	74	62	12	0	5
Total établissements	20	363	383	344	39	13	5

Tableau 1C : Portrait général de l'examen des plaintes par l'Agence
Commissaire régional à la qualité des services

	Plaintes reçues			Plaintes conclues	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Protecteur des usagers	Comité De révision
	En traitement en début d'exercice	Durant l'exercice	Total				
Agence	0	6	6	6	0	1	0
Total région Bas-Saint- Laurent	20	369	389	350	39	14	5

Le tableau 2 trace le portrait de l'examen des dossiers de plaintes conclues selon le mode de dépôt.

Tableau 2 : Examen des dossiers de plaintes conclues selon le mode de dépôt

Établissement selon la mission	Commissaire local à la qualité des services		Médecin examinateur		Total
	Plaintes verbales	Plaintes écrites	Plaintes verbales	Plaintes écrites	
CHSGS	59	94	13	45	211
CLSC	29	15	2	1	47
CHSLD	19	38	0	1	58
CPEJ	2	20	0	0	22
CR	0	6	0	0	6
Sous-total	109	173	15	47	344
Agence	0	6	0	0	6
Total région Bas-Saint-Laurent	109	179	15	47	350

1.2 Le délai d'examen des dossiers de plaintes conclues

Le délai d'examen des dossiers de plaintes conclues est exprimé séparément dans les tableaux 3A, 3B et 3C pour l'ensemble des établissements et pour l'Agence. Pour l'ensemble des établissements, 83 % des dossiers de plaintes conclues qui ont été examinés par les commissaires locaux à la qualité des services (233 dossiers de plaintes sur 282) ont nécessité un délai de 45 jours et moins (délai maximum autorisé par la loi). En ce qui concerne l'examen effectué par les médecins examinateurs, 37 dossiers sur 62 ont été examinés à l'intérieur du délai de 45 jours, soit 60 %. Pour l'Agence, 83 % des dossiers de plaintes conclues ont été examinés dans ce même délai.

**Tableau 3A : Délai d'examen des dossiers de plaintes conclues par les établissements
Commissaire local à la qualité des services**

Établissement selon la mission	Délai d'examen							Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	
CHSGS	2	6	51	69	20	3	2	153
CLSC	0	1	19	17	2	3	2	44
CHSLD	2	5	15	30	2	1	2	57
CPEJ	0	1	6	6	7	1	1	22
CR	0	0	1	2	0	1	2	6
Sous-total	4	13	92	124	31	9	9	282

**Tableau 3B : Délai d'examen des dossiers de plaintes conclues par les établissements
Médecin examinateur**

Établissement selon la mission	Délai d'examen							Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	
CHSGS	0	0	20	16	9	7	6	58
CLSC	0	0	1	0	0	1	1	3
CHSLD	0	0	0	0	0	1	0	1
CPEJ	0	0	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total	0	0	21	16	9	9	7	62
Total établissements	4	13	113	140	40	18	16	344

**Tableau 3C : Délai d'examen des dossiers de plaintes conclues par l'Agence
Commissaire régional à la qualité des services**

	Délai d'examen							Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	
Agence	0	1	1	3	1	0	0	6
Total région Bas-Saint-Laurent	4	14	114	143	41	18	16	350

1.3 L'auteur de la plainte et la qualité de l'assistant

Pour l'ensemble des dossiers de plaintes conclues par les établissements et l'Agence, on observe que dans 59 % des situations, c'est l'utilisateur des services de santé et des services sociaux qui a lui-même adressé sa plainte. Par ailleurs, 41 % des autres plaintes ont été déposées par une tierce personne. Les tableaux 4A, 4B et 4C tracent un portrait de l'ensemble des situations observées.

**Tableau 4A : Portrait de l'ensemble des situations observées
Commissaire local à la qualité des services**

Établissement selon la mission	Auteurs de la plainte				
	Usager	Représentant	Assistant	Autres	Total
CHSGS	102	38	12	1	153
CLSC	32	8	1	3	44
CHSLD	17	18	0	22	57
CPEJ	19	3	0	0	22
CR	1	3	1	1	6
Sous-total	171	70	14	27	282

**Tableau 4B : Portrait de l'ensemble des situations observées
Médecin examinateur**

Établissement selon la mission	Auteurs de la plainte				
	Usager	Représentant	Assistant	Autres	Total
CHSGS	29	20	9	0	58
CLSC	3	0	0	0	3
CHSLD	0	1	0	0	1
CPEJ	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0
Sous-total	32	21	9	0	62
Total établissements	203	91	23	27	344

Tableau 4C : Portrait de l'ensemble des situations observées
Commissaire régional à la qualité des services

	Auteurs de la plainte				Total
	Usager	Représentant	Assistant	Autres	
Agence	4	0	2	0	6
Total région Bas-Saint-Laurent	207	91	025	27	350

2. Les résultats de l'examen des plaintes

Le portrait global des plaintes conclues par les établissements démontre que sur 344 dossiers de plaintes conclues, 282 ont été examinés par les commissaires locaux à la qualité des services et 62 ont été examinés par les médecins examinateurs.

2.1 Les objets de plaintes

Il faut noter, par ailleurs, que l'examen d'une plainte pouvait porter sur plusieurs objets de plaintes. Les objets de plaintes sont regroupés en sept catégories, soit :

- accessibilité et continuité,
- soins et services dispensés,
- relations interpersonnelles,
- environnement et ressources matérielles,
- aspect financier,
- droits particuliers,
- autres objets.

Les tableaux 5A, 5B et 5C présentent les objets de plaintes selon leur niveau de traitement pour les établissements (commissaires locaux à la qualité des services et médecins examinateurs) et pour l'Agence (commissaire régional à la qualité des services).

Tableau 5A : Objets de plaintes selon leur niveau d'examen par les établissements
Commissaire local à la qualité des services

Établissement selon la mission	Rejeté sur examen sommaire	Aban- donné	Traitement refusé, interrompu	Examen complété			Total
				Sans mesure corrective	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recommandées	
CHSGS	5	5	1	63	62	27	163
CLSC	4	1	0	10	16	17	48
CHSLD	4	0	0	6	51	7	68
CPEJ	1	5	1	35	5	3	50
CR	0	0	1	0	4	2	7
Sous-total	14	11	3	114	138	56	336

**Tableau 5B : Objets de plaintes selon leur niveau d'examen par les établissements
Médecin examinateur**

Établissement selon la mission	Rejeté sur examen sommaire	Aban- donné	Traitement refusé, interrompu	Examen complété			Total
				Sans mesure corrective	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recommandées	
CHSGS	4	6	0	20	12	21	63
CLSC	0	0	0	2	3	0	5
CHSLD	0	0	0	2	0	0	2
CPEJ	0	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total	4	6	0	24	15	21	70
Total des établissements	18	17	3	138	153	77	406

**Tableau 5C : Objets de plaintes selon leur niveau d'examen par l'Agence
Commissaire régional à la qualité des services**

	Rejeté sur examen sommaire	Aban- donné	Traitement refusé, interrompu	Examen complété			Total
				Sans mesure corrective	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recommandées	
Agence	0	0	4	2	3	0	9
Total région Bas-Saint- Laurent	18	17	7	140	156	77	415

Par ailleurs, les tableaux 6A, 6B et 6C présentent le portrait détaillé des objets de plaintes examinées par les établissements (commissaires locaux à la qualité des services et médecins examinateurs) et par l'Agence (commissaire régional à la qualité des services). Ainsi, les 282 dossiers de plaintes examinées par les commissaires locaux ont généré l'examen de 336 objets de plaintes. De même, les 62 dossiers de plaintes examinées par les médecins examinateurs ont généré l'examen de 70 objets de plaintes. Par ailleurs, les 6 dossiers de plaintes examinés par le commissaire régional à la qualité des services ont généré l'examen de 9 objets de plaintes.

Tableau 6A : Portrait détaillé des objets de plaintes examinées par l'ensemble des établissements selon la mission - Commissaire local à la qualité des services

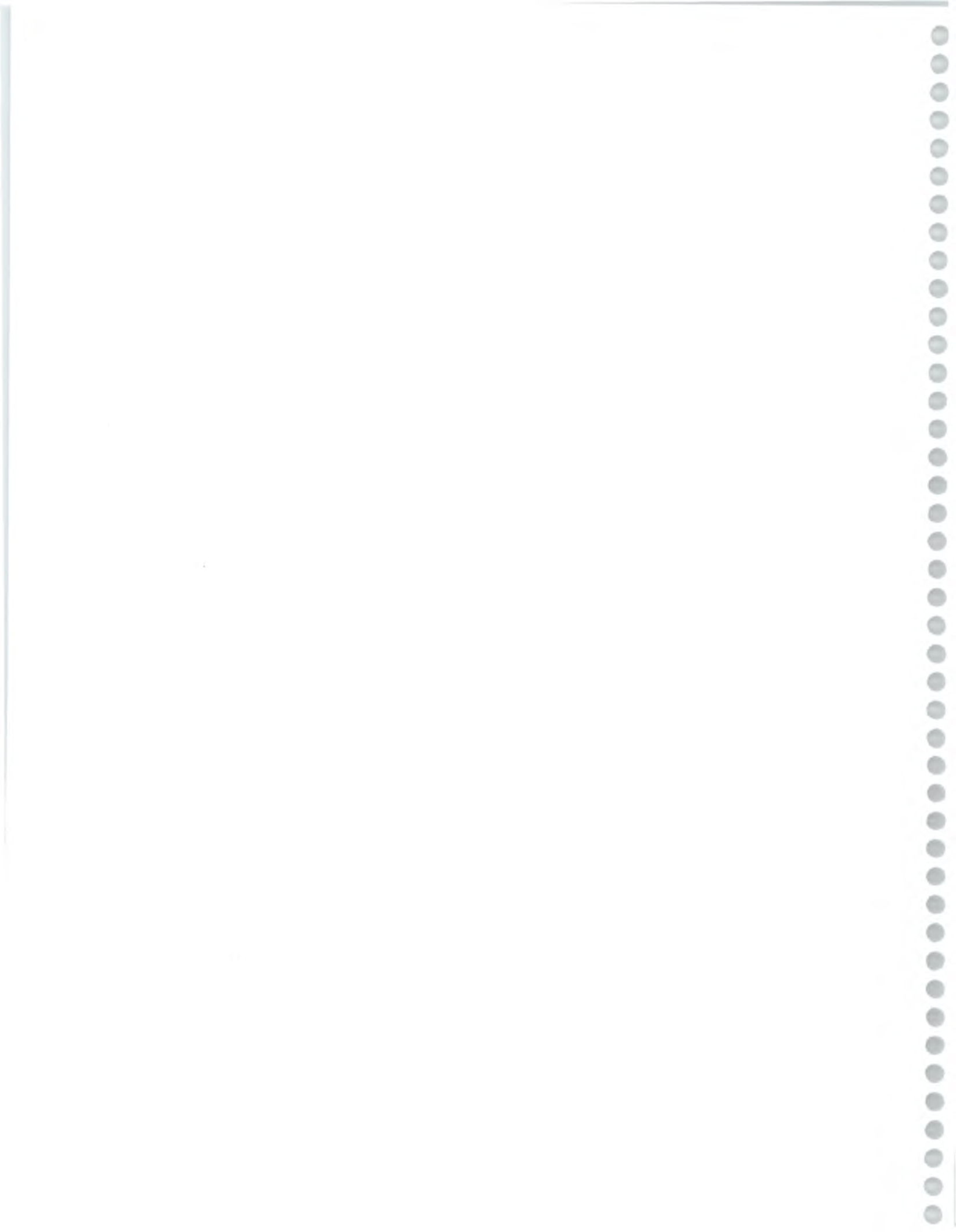
Établissement selon la mission	Accessibilité et continuité	Soins et services dispensés	Relations inter-personnelles	Environnement et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	Total
CHSGS	55	34	35	13	16	2	8	163
CLSC	19	12	9	1	5	1	1	48
CHSLD	3	18	12	29	2	2	2	68
CPEJ	3	27	1	0	4	15	0	50
CR	1	2	1	1	0	2	0	7
Sous-total	81	93	58	44	27	22	11	336

Tableau 6B : Portrait détaillé des objets de plaintes examinées par l'ensemble des établissements selon la mission - Médecin examinateur

Établissement selon la mission	Accessibilité et continuité	Soins et services dispensés	Relations inter-personnelles	Environnement et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	Total
CHSGS	5	32	25	0	1	0	0	63
CLSC	0	2	3	0	0	0	0	5
CHSLD	0	1	1	0	0	0	0	2
CPEJ	0	0	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total	5	35	29	0	1	0	0	70
Total établissements	86	128	87	44	28	22	11	406

Tableau 6C : Portrait détaillé des objets de plaintes examinées par l'Agence Commissaire régional à la qualité des services

	Accessibilité et continuité	Soins et services dispensés	Relations inter-personnelles	Environnement et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	Total
Agence	4	0	2	1	1	0	1	9
Total région Bas-Saint-Laurent	90	128	89	45	29	22	12	415



2.2 *La nature des mesures correctives appliquées ou recommandées*

Les tableaux 7A et 7B présentent la nature des mesures correctives (appliquées ou recommandées) à la suite de l'examen des plaintes effectué par les établissements, soit par les commissaires locaux à la qualité des services et par les médecins examinateurs. Ainsi, à la suite de l'examen des plaintes par les commissaires locaux à la qualité des services, on dénombre un total de 194 mesures correctives appliquées ou recommandées. En ce qui concerne les médecins examinateurs, 36 mesures correctives ont été appliquées ou recommandées.

L'Agence a pour sa part recommandé les mesures correctives suivantes soit : l'ajustement des activités professionnelles et l'adaptation des services dans le cadre de l'examen des plaintes.

Tableau 7A : Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées
Commissaire à la qualité des services

OBJETS	Accessibilité et continuité		Soins et services dispensés		Relations interpersonnelles		Environnement et ressources matérielles		Aspect financier		Droits particuliers		Autres objets		TOTAL	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
MESURES CORRECTIVES																
Régulation du processus d'accès	1	4%													2	1%
Relocalisation de l'usager			1	2%	1	3%									2	1%
Réduction du délai																
Obtention des services	2	7%	1	2%											3	2%
Amélioration de la continuité	3	11%	2	4%	1	3%									6	4%
Respect du choix			2	4%							1	14%			3	2%
Cessation des services																
Adaptation des services	4	14%	9	20%	2	5%	6	33%	2	20%					23	15%
Ajustement des activités professionnelles	2	7%	7	16%	4	11%					1	14%			14	9%
Adaptation du milieu de vie																
Amélioration des conditions de vie	1	4%	1	2%	1	3%					1	14%			4	3%
Ajustements techniques et matériels	3	11%	1	2%			6	33%							10	7%
Amélioration des mesures de sécurité et de protection			1	2%			3	17%							4	3%
Ajustements financiers	5	18%							8	80%			1	14%	14	9%
Ajustements administratifs	1	4%	1	2%									4	57%	6	4%
Information aux intervenants	2	7%	7	16%	11	29%	1	6%			1	14%			22	14%
Formation des intervenants			4	9%	2	5%									6	4%
Encadrement des intervenants			1	2%	10	26%					1	14%	1	14%	13	8%
Amélioration des communications	2	7%	4	9%	5	13%									11	7%
Utilisation d'interprètes																
Changement d'intervenant			2	4%											2	1%
Measures disciplinaires			1	2%	1	3%									2	1%
Révision	2	7%					2	11%			2	20%			6	4%
- code d'éthique - procédure d'examen - autre procédure - politiques et règlements - systèmes d'accès - organisation des services - allocation des ressources - mécanismes de communication - protocoles cliniques et administratifs - autre							2				2				2	
Autre																
TOTAL:	28	100%	45	100%	38	100%	18	100%	10	100%	7	100%	7	100%	153	100%

Le pourcentage est relatif aux indicateurs principaux de la colonne. Les zones grises correspondent aux sous-totaux.

Tableau 7B : Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées
Médecin examinateur

OBJETS	Accessibilité et conduite		Soins et services dispensés		Relations interpersonnelles		Environnement et ressources matérielles		Aspect financier		Droits particuliers		Autres objets		TOTAL	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
MESURES CORRECTIVES																
Régulation du processus d'accès	1	33%													1	3%
Relocalisation de l'usager																
Réduction du délai	1	33%			1	5%									2	5%
Obtention des services			1	7%	1	5%									2	5%
Amélioration de la continuité					1	5%									1	3%
Respect du choix																
Cessation des services																
Adaptation des services			2	13%	1	5%									3	8%
Ajustement des activités professionnelles	1	33%	2	13%	6	32%									9	23%
Adaptation du milieu de vie																
Amélioration des conditions de vie																
Ajustements techniques et matériels			1	7%	1	5%									2	5%
Amélioration des mesures de sécurité et de protection							1	100%							1	3%
Ajustements financiers																
Ajustements administratifs			1	7%											1	3%
Information aux intervenants			4	27%	2	11%									6	15%
Formation des intervenants																
Encadrement des intervenants			1	7%											1	3%
Amélioration des communications			3	20%	6	32%									9	23%
Utilisation d'interprètes																
Changement d'intervenant																
Mesures disciplinaires																
Révision											1	100%			1	3%
- code d'éthique - procédure d'examen - autre procédure - politiques et règlements - systèmes d'accès - organisation des services - allocation des ressources - mécanismes de communication - protocoles cliniques et administratifs - autre											1				1	
Autre																
TOTAL:	3	100%	15	100%	19	100%	1	100%			1	100%			39	100%

Le pourcentage est relatif aux indicateurs principaux de la colonne. Les zones grises correspondent aux sous-totaux.

3. Les commentaires

3.1 L'examen des plaintes par les établissements

En 2003-2004, les établissements de santé et de services sociaux (commissaires locaux à la qualité des services et médecins examinateurs) ont complété l'examen de 344 dossiers de plaintes comparativement à 317 l'année précédente, ce qui représente une légère hausse de 8.5 %. Cette augmentation a principalement été observée dans les centres hospitaliers de la région (211 dossiers de plaintes en 2003-2004 comparativement à 176 dossiers en 2002-2003). Par contre, on observe que 47 dossiers de plaintes concernant les CLSC de la région ont été examinés cette année comparativement à 66 l'an dernier. On note également que 58 dossiers de plaintes concernant les CHSLD ont été examinés en 2003-2004 comparativement à 49 en 2002-2003. Le Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent a examiné 22 dossiers de plaintes cette année comparativement à 15 l'an dernier. Pour sa part, le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle du Bas-Saint-Laurent a examiné 6 dossiers de plaintes en 2003-2004 comparativement à 11 en 2002-2003. Par ailleurs, le nombre total d'objets de plaintes a été établi à 406 cette année comparativement à 407 l'année dernière.

Le délai maximum d'examen des plaintes prévu par la loi est établi à 45 jours. En 2003-2004, 83 % des plaintes ont été examinées par les commissaires locaux à l'intérieur de ce délai réglementaire, on observe le même pourcentage en 2002-2003.

Par ailleurs, 60 % des dossiers de plaintes ont été examinés par les médecins examinateurs dans un délai de 45 jours et moins, comparativement à 76 % en 2002-2003.

En ce qui concerne la nature des mesures correctives appliquées ou recommandées aux plaintes examinées par les commissaires locaux, parmi les quelques 153 mesures correctives, 29 % ont concerné les soins et services dispensés, 25 % ont concerné les relations interpersonnelles et 18% ont concerné l'accessibilité et la continuité des services. En ce qui concerne l'examen par les médecins examinateurs, 49 % des mesures correctives ont concerné les relations interpersonnelles et 38% ont concerné les soins et services dispensés.

3.2 L'examen des plaintes par l'Agence

Au cours des cinq dernières années, l'Agence a complété l'examen de 87 dossiers de plaintes. Ainsi, l'Agence a examiné 28 plaintes en 1999-2000, 29 plaintes en 2000-2001, 18 plaintes en 2001-2002, 6 plaintes en 2002-2003 et également 6 plaintes en 2003-2004. Parmi les plaintes examinées par l'Agence en 2003-2004, deux plaintes ont fait l'objet de deux recommandations de mesures correctives et le suivi approprié a été effectué par les organismes communautaires concernés. Ces mesures ont trait à l'ajustement des activités professionnelles et à l'adaptation des services.

La diminution du nombre de plaintes examinées depuis 2002-2003 est principalement due aux changements apportés par la Loi sur le Protecteur des usagers. En effet, l'examen des plaintes des établissements en seconde instance est maintenant effectué par le Protecteur des usagers. Ces plaintes ne sont donc plus orientées à l'Agence comme auparavant.

Par ailleurs, en regard des résidences privées sans permis du Ministère, un protocole du traitement des demandes d'intervention dans les résidences privées a été adopté. On dénombre 10 demandes d'intervention reçues au cours de l'exercice financier 2003-2004.

Finalement, l'Agence a reçu 44 demandes d'assistance durant cette même période. La majorité de ces demandes concernaient le traitement des plaintes en première instance dans les établissements de la région. Ces demandes ont été orientées vers les commissaires locaux à la qualité des services concernés.

Conclusion

Au cours du présent exercice financier, nous avons été en mesure de constater que de nombreuses interventions visant à assurer la qualité des services offerts ont été réalisées par les commissaires à la qualité des services et les médecins examinateurs dans le cadre de l'examen des plaintes.

Pour l'ensemble des 415 objets de plaintes qui ont été traités au cours de 2003-2004, on dénombre 194 mesures correctives appliquées ou recommandées par les commissaires locaux à la qualité des services et par les médecins examinateurs. Un suivi des mesures recommandées ou appliquées a également été effectué. Les résultats obtenus témoignent de l'engagement et du professionnalisme de l'ensemble des intervenants qui ont contribué à assurer des services de santé et des services sociaux de qualité à la population du Bas-Saint-Laurent.



**Agence
de développement
de réseaux locaux
de services de santé
et de services sociaux**

Québec
Bas-Saint-Laurent

