ASSEMBLÉE NATIONALE
Nº 1630-0005315

Agence
de développement
de réseaux locaux
de services de santé
et de services sociaux
Québec
Montérégie

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

DES ÉTABLISSEMENTS DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE

ET

DE L'AGENCE DE DEVELOPPEMENT DE RÉSEAUX LOCAUX DE SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX - MONTÉRÉGIE

Pour la période du 1er avril 2003 au 31 mars 2004

Adopté par le
conseil d'administration
le 10 février 2005

TABLE DES MATIÈRES

Liste des tableaux ..... *i*

Lexique des abréviations utilisées dans ce document *1*

Contenu du rapport *3*

PARTIE 1 - Rapport des plaintes des établissements de la Montérégie

1. Bilan synthèse *7*

2. Bilan par catégories d'établissements *14*

3. Résultats selon les missions et classes des établissements *23*

3.1 Les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS) **23**

3.2 Les centres locaux de services communautaires (CLSC) **26**

3.3 Les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) **30**

3.4 Les centres de réadaptation (CR) **33**

3.5 Le Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) **34**

4. Conclusion *35*

4.1 Les plaintes dans les établissements **35**

4.2 Les initiatives des établissements en vue d'améliorer la qualité des services **36**

PARTIE 2 - Rapport des plaintes de l'Agence de développement

1. Bilan des dossiers de plaintes *41*

2. Objets des dossiers de plaintes conclus *46*

3. Signalements concernant les ressources sans permis *47*

4. Consultation, assistance et soutien *49*

ANNEXE 1 Répartition des mesures correctives concernant les objets de plaintes selon les missions et les classes des établissements

ANNEXE 2 Répartition des mesures correctives concernant les objets de plaintes traitées par l'Agence de développement

Analyse et rédaction du rapport

Jacques Lamontagne
Délégué de la commissaire régionale à la qualité des services

Validation et consolidation des données, collaboration à la rédaction et mise en page

Henrianne Bond Boucher
Secrétaire
Direction de la planification et des affaires publiques

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année 2003-2004 a été une année de transition dans le traitement des plaintes. Un changement en profondeur s'est amorcé dans la façon de concevoir le rôle des commissaires à la qualité des services à l'intérieur d'une dynamique axée sur l'amélioration continue de la qualité.

Les différents acteurs du régime de traitement des plaintes se sont rapidement inscrits à l'intérieur de cette dynamique et ont entrepris des démarches d'arrimage et de concertation entre eux.

Ainsi, la commissaire régionale à la qualité des services et son délégué, ont participé à plusieurs rencontres avec la Protectrice des usagers et l'ensemble des commissaires régionaux des autres régions. Ces rencontres ont permis, entre autres, d'élaborer un protocole en ce qui a trait aux responsabilités de chacun dans le traitement des signalements pour les résidences privées sans permis. Aussi, les commissaires régionaux ont pu souligner l'appui de la Protectrice des usagers dans le développement et l'implantation du système d'information de gestion des plaintes à la qualité des services (SIGPAQS).

L'Agence de développement a participé aux visites ministérielles d'appréciation de la qualité en CHSLD. Ces visites ont donné suite à des actions concrètes visant l'amélioration de la qualité des services.

Plusieurs comités d'usagers de la Montérégie ont été rencontrés par des représentants de la Commissaire régionale et ceci dans le but de leur accorder du support dans l'exécution de leurs mandats légaux.

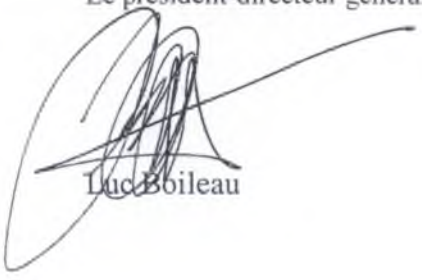
Des rencontres de concertation ont eu lieu entre la commissaire régionale, son délégué et les commissaires locaux à la qualité des services de la Montérégie. Les commissaires locaux ont pu assister à des sessions de formation concernant le traitement des plaintes et l'utilisation du nouveau logiciel SIGPAQS.

Nous tenons particulièrement à souligner l'excellent travail des commissaires locaux et particulièrement leur intérêt, leur implication et leur souci pour l'amélioration des services.

Dans une approche qui préconise une philosophie de gestion centrée sur l'amélioration continue de la qualité des services, le ministre Couillard s'est donné comme objectif de rapprocher les services de santé et les services sociaux le plus près possible de la population. Ainsi, l'implantation de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux permettra une consolidation du traitement des plaintes. Les défis, quoiqu'intéressants, sont de taille.

L'Agence de développement de la Montérégie et ses partenaires s'inscrivent dans cette philosophie de gestion et dans une approche globale axée sur l'amélioration de la qualité des services.

Le président-directeur général,



Luc Boileau

Liste des tableaux

1. Bilan global des dossiers de plaintes conclus pour l'ensemble des établissements
2. Mode de dépôt des dossiers de plaintes
3. L'auteur de la plainte
4. Qualité de l'assistant et lien avec l'usager
5. Délai de traitement des dossiers de plaintes
6. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local
7. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le médecin examinateur
8. Bilan des dossiers de plaintes par catégories d'établissements
9. Mode de dépôt des dossiers de plaintes/Sommaire des établissements
10. L'auteur de la plainte par catégories d'établissements (plaintes conclues) par le commissaire local)
11. L'auteur de la plainte par catégories d'établissements (plaintes conclues par le médecin examinateur)
12. Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus par le commissaire local/Sommaire des établissements
13. Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus par le médecin examinateur/Sommaire des établissements
14 Répartition des objets de plaintes conclus par le commissaire local par catégories d'établissements
15. Répartition des objets de plaintes conclus par le médecin examinateur par catégories d'établissements
16. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local (CHSGS)
17. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le médecin examinateur (CHSGS)
18. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local (CLSC)
19. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le médecin examinateur (CLSC)
20. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local (CHSLD)

21. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le médecin examinateur (CHSLD)
22. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local (CR)
23. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local (CPEJ)
24. Bilan des dossiers de plaintes
25. Modes de dépôt des dossiers de plaintes
26. L'auteur de la plainte
27. Délai de traitement des dossiers de plaintes
28. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement
29. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant l'accessibilité et continuité des services
30. Répartition des mesures correctives concernant l'accessibilité et continuité des services
31. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant les soins et services dispensés
32. Répartition des mesures correctives concernant les soins et services dispensés
33. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant les relations interpersonnelles
34. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant les relations interpersonnelles
35. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant l'environnement et les ressources matérielles
36. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant l'environnement et les ressources matérielles
37. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant l'aspect financier
38. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant l'aspect financier
39. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant les droits particuliers

40. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant les droits particuliers
41. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant les autres objets
42. Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant les autres objets
43. Répartition des mesures correctives concernant les objets de plaintes traitées par l'Agence de développement

Lexique des abréviations utilisées dans ce document

ADRLSSSS-M	Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux - Montérégie
CA	Centre d'accueil
CAAP-M	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Montérégie
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CJM	Centres jeunesse de la Montérégie
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CR	Centre de réadaptation
CRDP	Centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience physique
DPAP	Direction de la planification et des affaires publiques
DPLR	Direction de la première ligne et de la réadaptation
CRPAT	Centre de réadaptation pour personnes alcooliques et toxicomanes
CRPDI	Centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
ND	Non disponible
RRSSS-M	Régie régionale de la santé et des services sociaux – Montérégie
S/O	Sans objet

Présentation

Contenu du rapport

Le rapport annuel comporte deux parties : une première partie expose les résultats d'analyse de tous les rapports de plaintes reçus des établissements publics et privés de la Montérégie pour la période du 1er avril 2003 au 31 mars 2004. La deuxième partie fait état des plaintes reçues et traitées par l'Agence de développement pour cette période. Cette section aborde aussi les demandes d'assistance adressées à l'Agence de développement concernant les résidences d'hébergement privées sans permis du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Le rapport contient également des informations sur les initiatives prises par les établissements en vue d'améliorer la qualité des services aux usagers. Ces initiatives vont au-delà des mesures correctives conséquentes au traitement d'une plainte en particulier.

Enfin, cette année, la compilation des données a été difficile à réaliser. Le système provincial informatisé de collecte des données n'étant pas encore disponible, nous avons dû fabriquer un «outil maison» pour éviter de compiler manuellement les nombreuses données contenues dans les formulaires reçus des établissements.

PARTIE 1 -

RAPPORT DES PLAINTES DES ÉTABLISSEMENTS DE LA MONTÉRÉGIE

1. *Bilan synthèse*

Tableau 1
Bilan global des dossiers de plaintes
pour l'ensemble des établissements

	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au deuxième palier [1]	
Commissaire local à la qualité	87	1 153	1 240	1 150	90	Protecteur des usagers	40
Médecin examinateur	49	220	269	233	36	Comité de révision	7
Total	**136**	**1 373**	**1 509**	**1 383**	**126**	**Total**	**47**

Les établissements ont conclu 1 383 plaintes en cours d'exercice, soit une diminution de 20 % comparativement à l'an dernier. De ces dossiers de plaintes conclus en cours d'exercice, 1 150 l'ont été par le **commissaire local** à la qualité des services (représentant une diminution de 23 %) et 233 par le **médecin examinateur** (représentant une légère augmentation de 3 %).

Tableau 2

Mode de dépôt des dossiers de plaintes
pour l'ensemble des établissements

Mode de dépôt	Commissaire local à la qualité		Médecin examinateur		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Verbalement	769	67 %	128	55 %	897	65 %
Par écrit	381	33 %	105	45 %	486	35 %
Total	**1 150**	**100 %**	**233**	**100 %**	**1 383**	**100 %**

Comme au cours des exercices précédents, le mode verbal est le plus souvent utilisé pour le dépôt d'une plainte. Cette année, 67 % des plaintes ont été présentées verbalement au **commissaire local** à la qualité des services, soit 1 % de moins que l'an dernier .

Ces données n'étant pas disponibles l'an passé pour les plaintes conclues par le **médecin examinateur**, nous ne pouvons pas établir de comparaison avec le présent exercice.

Tableau 3

L'auteur de la plainte

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	**Commissaire local à la qualité**		**Médecin examinateur**		**Total**	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Personne pour elle-même :						
• Usager	593	51 %	161	69 %	754	55 %
Sous-total :	**593**	**51 %**	**161**	**69 %**	**754**	**55 %**
Tiers :						
• Représentant	400	35 %	37	16 %	437	32 %
• Assistant	139	12 %	33	14 %	172	12 %
Sous-total :	**539**	**47 %**	**70**	**30 %**	**609**	**44 %**
Autre tiers :						
• Pair			2	1 %	2	-
• Professionnel	1	-			1	-
• Employé	2	-			2	-
• Intervenant externe	5	-			5	-
• Citoyen	5	-			5	-
• Autre	5	-			5	-
Sous-total	**18**	**2 %**	**2**	**1 %**	**20**	**1 %**
Total :	**1 150**	**100 %**	**233**	**100 %**	**1 383**	**100 %**

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Les usagers déposent eux-mêmes leur(s) plainte(s) au **commissaire local** dans 51 % des cas, soit une diminution de 1 %. Une hausse de 11 % de l'implication des représentants légaux est observée pour le présent exercice et 6 % pour l'exercice précédent). On note une légère diminution (1 %) de l'implication des assistants. Ces données n'étant pas disponibles l'an passé pour les plaintes conclues par le **médecin examinateur**, nous ne pouvons pas établir de comparaison avec le présent exercice.

Tableau 4

Assistant et liens avec l'usager
Pour l'ensemble des dossiers de plaintes des établissements

Assistant et liens avec l'usager	Commissaire local à la qualité		Médecin examinateur		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Famille	219	81 %	50	96 %	269	83 %
Ami/proche	9	3 %			9	3 %
Environnement général	2	1 %	1	2 %	3	1 %
Intervenant	13	5 %			13	4 %
Comité des usagers	5	2 %	1	2 %	6	2 %
Organisme communautaire désigné	16	6 %			16	5 %
Organisme communautaire désigné – santé mentale	1	-			1	-
Autre organisme communautaire	4	2 %			4	2 %
Total :	**269**	**100 %**	**52**	**100 %**	**321**	**100 %**

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

L'auteur de la plainte, soit l'usager lui-même ou un tiers, peut demander d'être assisté ou accompagné lorsqu'il désire porter plainte auprès d'un établissement. Ainsi, parmi les 269 assistants identifiés pour les plaintes conclues par le **commissaire local**, 81 % proviennent de la

famille de l'usager et 6 % de l'organisme communautaire désigné. L'aide du comité des usagers des établissements a été directement fournie dans 2 % des plaintes portées.

Globalement, une assistance a été accordée aux plaignants dans 23 % des cas et l'a été selon un pourcentage plus élevé, comme pour le dernier exercice, dans les CHSGS (30 %).

Ces données n'étant pas disponibles l'an passé pour les plaintes conclues par le **médecin examinateur**, nous ne pouvons pas établir de comparaison avec le présent exercice.

Tableau 5

Délais de traitement des dossiers de plaintes

Délais de traitement	Commissaire local à la qualité		Médecin examinateur		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Un jour	160	14 %	12	5 %	172	12 %
De 2 à 7 jours	220	19 %	26	11 %	246	18 %
De 8 à 30 jours	418	36 %	61	26 %	479	35 %
De 31 à 45 jours	139	12 %	43	19 %	182	13 %
De 46 à 60 jours	96	9 %	13	6 %	109	8 %
De 61 à 90 jours	102	9 %	19	8 %	121	9 %
91 jours et plus	15	1 %	59	25 %	74	5 %
Total :	**1 150**	**100 %**	**233**	**100 %**	**1 383**	**100 %**

Dans l'ensemble, 81 % des dossiers de plaintes ont été traités et conclus par le **commissaire local** et 60 % par le **médecin examinateur** à l'intérieur d'un délai de 45 jours.

Tableau 6

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local

Niveau de traitement	Rejetés sur examen sommaire	Aban-donnés	Traitements refusés/ Interrompus	Traitements complétés			Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correcti-ves recom-mandées	Nom-bre	%
Accessibilité et continuité	7	10	8	227	96	70	418	30 %
Soins et services dispensés	14	13	39	216	120	39	441	31 %
Relations interpersonnelles	1	3	8	83	98	35	228	16 %
Environnement et ressources matérielles	3	1	2	56	67	18	147	11 %
Aspect financier	2	6	2	49	40	7	106	7 %
Droits particuliers	4	2		13	7	7	33	2 %
Autres objets	4		2	29	8	3	46	3 %
Total :	**35**	**35**	**61**	**673**	**436**	**179**	**1 419**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total de chacune des catégories d'établissements.

L'ensemble des 1 150 dossiers de plaintes conclus par le **commissaire local**, toutes missions confondues, comprennent 1 419 objets de plaintes. Un dossier de plaintes peut comporter plusieurs objets d'insatisfaction.

La quantité des objets de plaintes rejetés sur examen sommaire, abandonnés ou dont le traitement a été refusé ou interrompu, est de 131 et représente 8 % de l'ensemble des objets de plaintes, comparativement à 7 % pour le dernier exercice.

Le traitement complété avec mesures correctives appliquées ou recommandées (615 objets) compte pour 43 % des objets. Le plus grand nombre de mesures correctives a été identifié pour les catégories d'objets ayant trait à l'accessibilité et la continuité des services (27 %), aux soins et services dispensés (26 %) et aux relations interpersonnelles (15 %).

Tableau 7

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le médecin examinateur

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Aban-donné	Traitement refusé/ Interrompu	Traitement complété			Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recom-mandées	Nom-bre	%
Accessibilité et continuité	1	1	2	38	5	3	50	21 %
Soins et services dispensés	1	3	1	102	9	10	126	52 %
Relations interpersonnelles	1	2		49	1	4	57	23 %
Environnement et ressources matérielles				2			2	1 %
Aspect financier		1		2			3	1 %
Droits particuliers				2			2	1 %
Autres objets	1			1	1		3	1 %
Total :	**4**	**7**	**3**	**196**	**16**	**17**	**243**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total de chacune des catégories d'établissements.

Les 233 plaintes conclues par le **médecin examinateur** comportent 243 objets de plaintes. Les objets de plaintes rejetés sur examen sommaire, abandonnés ou dont le traitement a été refusé ou interrompu sont au nombre de 14 et représentent 6 % des objets de plaintes.

Le traitement complété avec mesures correctives appliquées ou recommandées (33 objets) compte pour 13 % et celles-ci concernent surtout les soins et services dispensés (57 %), l'accessibilité et continuité des services (24 %) et les relations interpersonnelles (15 %).

2. *Bilan par catégories d'établissements*

Pour la sixième année, à l'instar des autres régions, le bilan des dossiers de plaintes des CHSLD publics et privés est présenté sous une même catégorie, soit les CHSLD.

Tableau 8

Bilan des dossiers de plaintes par catégories d'établissements

Catégories D'établissements	Plaintes en voie de traitement Au 01-04-2003		Plaintes reçues durant l'exercice		Total		Plaintes conclues durant l'exercice		Dossiers transmis au deuxième palier	
	C*	M*	C*	M*	C*	M*	C*	M*	PU*	CR*
CHSGS (2 341 lits)	34	49	465	192	499	241	465	218	14	7
CHSLD (6 195 lits)	14	0	150	12	164	12	153	1	9	0
CLSC	15	0	314	16	329	16	306	14	12	0
CR (CRPDI, CRDP et CRPAT)	4	S/O	39	S/O	43	S/O	37	S/O	5	S/O
CPEJ	20	S/O	185	S/O	205	S/O	189	S/O	ND	S/O
Total (8 536 lits)	**87**	**49**	**1 153**	**220**	**1 240**	**269**	**1 150**	**233**	**31**	**7**

* C : Commissaire local à la qualité des services
CR : Comité de révision
M : Médecin examinateur
PU : Protecteur des usagers

Nous remarquons une diminution de près de la moitié des dossiers de plaintes conclus par le **commissaire local** dans les CHSGS par rapport au dernier exercice. Cette diminution est

attribuable en bonne partie au fait qu'un établissement en particulier avait reçu, l'an passé, un nombre inhabituel de plaintes portant sur un de ses services. Une augmentation des plaintes conclues par le **commissaire local** est par ailleurs remarquée pour les CLSC (29 %), le CPEJ (19 %) et pour les CHSLD (3 %). Dans les CR, la proportion des dossiers de plaintes conclus par le **commissaire local** est sensiblement la même que pour le dernier exercice.

Concernant les plaintes conclues par le **médecin examinateur**, la proportion est la même que pour le dernier exercice dans les trois catégories d'établissements concernées (CHSGS, CHSLD et CLSC)

Tableau 9

Mode de dépôt des dossiers de plaintes
Sommaire des établissements

Catégories d'établissements	Plaintes écrites		Plaintes verbales		Total	
	C*	M*	C*	M*	C*	M*
CHSGS	173	97	292	121	465	218
CLSC	108	7	198	7	306	14
CHSLD	60	1	93	0	153	1
CR	16	S/O	21	S/O	37	S/O
CPEJ	24	S/O	165	S/O	189	S/O
Total :	**381**	**105**	**769**	**128**	**1 150**	**233**

* C : Commissaire local à la qualité des services
M : Médecin examinateur

Tel que mentionné précédemment, les plaintes verbales constituent 67 % de l'ensemble des plaintes portées au **commissaire local**. Ce mode de dépôt est le plus utilisé dans toutes les catégories d'établissements (87 % au CPEJ, 65 % dans les CLSC, 63 % dans les CHSGS, 61 % dans les CHSLD et 57 % dans les CR).

La majorité des plaintes portées au **médecin examinateur** sont faites verbalement, mais dans une proportion moindre que celles portées au **commissaire local**, soit 55 %. Il n'y a que dans les CHSGS (56 %) où ce mode est le plus utilisé. Dans les CLSC, la proportion est de 50% et la seule plainte portée au **médecin examinateur** d'un CHSLD a été faite par écrit.

Tableau 10

L'auteur de la plainte par catégories d'établissements

(plaintes conclues par le commissaire local)

Catégories d'établissements	Usager		Représentant		Assistant		Autres		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	nombre	%
CHSGS	289	62 %	101	22 %	69	15 %	6	12 %	465	100 %
CLSC	222	73%	47	15%	33	11%	4	1	306	100 %
CHSLD	51	33 %	68	44 %	30	20 %	4	3 %	153	100 %
CR	5	14 %	30	81 %	1	3 %	1	3%	37	199 %
CPEJ	26	14%	154	815	6	3%	3	2%	189	100%
Total	**593**	**51 %**	**400**	**35 %**	**139**	**12 %**	**18**	**2 %**	**1 150**	**100 %**

Le pourcentage est relatif au total de la colonne

L'examen des résultats du tableau 10 permet de dégager les constats suivants :

- dans 51 % des cas (comparativement à 61 % au cours du dernier exercice), c'est l'usager lui-même qui porte plainte auprès du **commissaire local** à la qualité.

- nous notons une légère augmentation dans les CLSC (73 % versus 64 %), dans les CHSLD (33 % versus 30 %) et au CPEJ (14 % versus 13 %) au niveau des plaintes qui sont présentées par l'usager lui-même au **commissaire local**, alors qu'une diminution est remarquée dans les CHSGS (62 % versus 76 %).

Tableau 11

L'auteur de la plainte par catégories d'établissements
(plaintes conclues par le médecin examinateur)

Catégories d'établissements	Usager		Représentant		Assistant		Autres		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	nombre	%	nombre	%
CHSGS	150	69 %	34	16 %	32	15 %	2	1 %	218	100 %
CLSC	10	71 %	3	21 %	1	7 %	0	0	14	100 %
CHSLD	1	100 %	-	-	-	-	-		1	100 %
Total	**161**	**69 %**	**37**	**16 %**	**33**	**14 %**	**2**	**1 %**	**233**	**100 %**

Le pourcentage est relatif au total de la colonne

Ces données n'étant pas disponibles l'an passé, nous ne pouvons pas établir de comparaison avec le présent exercice. Il est à noter qu'il n'y a pas de **médecin examinateur** dans les CR et au CPEJ.

Tableau 12

Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus par le commissaire local Sommaire des établissements

Catégorie d'établis-sements	Délai														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	65	14%	99	21%	187	40%	30	6%	43	9%	35	8%	6	1%	465	100%
CLSC	36	12%	58	19%	122	40%	53	17%	21	7%	13	4%	3	1%	306	100%
CHSLD	11	7%	23	15%	54	35%	33	22%	13	8%	15	10%	4	3%	153	100%
CR	1	3%	2	5%	5	14%	12	32%	8	22%	7	19%	2	5%	37	100%
CPEJ	47	25%	38	20%	50	26%	11	6%	11	6%	32	17%	0	0	189	100%
Total	**160**	**14%**	**220**	**19%**	**418**	**37%**	**139**	**12%**	**96**	**8%**	**102**	**9%**	**15**	**1%**	**1150**	**100%**

Les pourcentages sont relatifs au total de chacune des catégories d'établissements.

De l'analyse des résultats, ressortent les constats suivants :

- le plus grand nombre de dossiers de plaintes ayant été conclus en une journée se retrouve au CPEJ (25 % versus 11 %), en CHSGS (14 % versus 7 %) et en CLSC (12 % versus 9 %);

- les dossiers de plaintes dont le traitement n'excède pas 45 jours se retrouvent selon les proportions suivantes :

  - 88 % en CLSC, 81 % en CHSGS, 79 % en CHSLD, 77 % au CPEJ et 54 % en CR;

- un délai de traitement de plus de 46 jours est observé dans 46 % des dossiers de plaintes des CR, 23 % pour ceux du CPEJ et 21 % dans les CHSLD.

Tableau 13

Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus par le médecin examinateur Sommaire des établissements

Catégorie d'établis-sements	Délai														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	12	5%	25	11%	57	26%	36	17%	11	5%	19	9%	58	27%	218	100%
CLSC	0	0	1	7%	4	29%	6	43%	2	14%	0	0	1	7%	14	100%
CHSLD	0	0	0	0	0	0	1	100%	0	0	0	0	0	0	1	100%
Total	**12**	**5%**	**26**	**11%**	**61**	**26%**	**43**	**18%**	**13**	**6%**	**19**	**9%**	**59**	**25%**	**233**	**100%**

Les pourcentages sont relatifs au total de chacune des catégories d'établissements.

Les résultats relatifs aux délais de traitement des dossiers de plaintes conclus par le **médecin examinateur** montrent que :

- le plus grand nombre de dossiers de plaintes ayant été conclus en une journée se retrouve en CHSGS (5 %);

- les dossiers de plaintes dont le traitement n'excède pas 45 jours se retrouvent selon les proportions suivantes :

- 100 % en CHSLD, 79 % en CLSC et 59 % en CHSGS;

- un délai de traitement de plus de 46 jours est observé dans 41 % des dossiers de plaintes des CHSGS et 21 % dans les CLSC.

Tableau 14

Répartition des objets de plaintes conclus par le commissaire local par catégories d'établissements

OBJETS	Catégories d'établissements					
	CHSGS	CLSC	CHSLD	CR	CPEJ	TOTAL
Accessibilité et continuité des services	137 (30 %)	180 (45 %)	36 (15 %)	23 (27 %)	42 (18 %)	418 (30 %)
Soins et services dispensés	110 (24 %)	104 (26 %)	72 (29 %)	23 (27 %)	132 (57 %)	441 (31 %)
Relations interpersonnelles	57 (12 %)	68 (17 %)	40 (16 %)	26 (31 %)	37 (16 %)	228 (16 %)
Environnement et ressources matérielles	55 (12 %)	20 (5 %)	63 (26 %)	2 (2 %)	7 (3 %)	147 (11 %)
Aspect financier	65 (14 %)	10 (3 %)	15 (6 %)	7 (9 %)	9 (4 %)	106 (7 %)
Droits particuliers	14 (3 %)	7 (2 %)	6 (2 %)	3 (4 %)	3 (1 %)	33 (2 %)
Autres objets	21 (5 %)	8 (2 %)	14 (6 %)	-	3 (1 %)	46 (3 %)
Total :	**459 (100 %)**	**397 (100 %)**	**246 (100 %)**	**84 (100 %)**	**233 (100 %)**	**1 419 (100 %)**

Dans l'ensemble, 31 % des objets sur lesquels les usagers ont exprimé leur insatisfaction se retrouvent dans la catégorie des soins et services dispensés (une augmentation de 4 %), suivie de celle portant sur l'accessibilité et continuité des services (une diminution de 5 %) et les relations interpersonnelles (16 % comme l'an dernier).

C'est au CPEJ (57 %) et dans les CHSLD (29 %) qu'on retrouve le plus grand nombre de plaintes concernant les soins et services dispensés. Au niveau des objets concernant l'accessibilité et la continuité des services, c'est dans les CLSC (45 %) et dans les CHSGS (30 %) qu'on remarque le plus grand nombre de plaintes. C'est dans les CR (31 %) et dans les CLSC (17 %) que le plus grand nombre de plaintes a trait aux relations interpersonnelles.

Tableau 15

Répartition des objets de plaintes conclus par le médecin examinateur par catégories d'établissements

OBJETS	Catégories d'établissements			
	CHSGS	CLSC	CHSLD	TOTAL
Accessibilité et continuité des services	42 (19 %)	8 (44 %)	-	50 (21 %)
Soins et services dispensés	118 (53 %)	7 (39 %)	1 (100 %)	126 (52 %)
Relations interpersonnelles	55 (24 %)	2 (11 %)	-	57 (23 %)
Environnement et ressources matérielles	2 (1 %)	-	-	2 (1 %)
Aspect financier	2 (1 %)	1 (6 %)	-	3 (1 %)
Droits particuliers	2 (1 %)	-	-	2 (1 %)
Autres objets	3 (1 %)	-	-	3 (1 %)
Total :	**224 (100 %)**	**18 (100 %)**	**1 (100 %)**	**243 (100 %)**

Le taux d'insatisfaction le plus élevé exprimé par les usagers concernant les objets de plaintes conclus par le médecin examinateur se situe au niveau des soins et services dispensés (52 %), surtout dans les CHSGS (53 %). Une seule plainte a été conclue par le médecin examinateur dans un CHSLD et celle-ci concernait les soins et services dispensés. Ce sont les relations interpersonnelles qui sont invoquées comme deuxième objet d'insatisfaction (23 %), surtout dans les CHSGS (24 %).

3. Résultats selon les missions et classes des établissements

3.1 Les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS)

Nous comptons dix établissements dans cette catégorie. Ce sont : le CH Anna-Laberge, le CH de Granby, le CH Pierre-Boucher, le CH régional du Suroît, l'Hôpital Barrie-Memorial, l'Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins, l'Hôpital Charles LeMoyne, l'Hôpital du Haut-Richelieu, l'Hôtel-Dieu de Sorel et le Réseau santé Richelieu-Yamaska. Huit de ces dix établissements nous ont remis leur rapport de plaintes.

Nous comptons 2 341 lits de soins généraux et spécialisés et 465 dossiers de plaintes ont été conclus par les **commissaires locaux**. Les **médecins examinateurs** de ces établissements ont conclu 218 dossiers par rapport à 211 pour l'exercice précédent.

Tableau 16

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local des CHSGS

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Aban-donné	Traitement refusé/ Interrompu	Traitement complété			Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recom-mandées	Nom-bre	%
Accessibilité et continuité	2	2	1	114	18		137	30 %
Soins et services dispensés	1	1		63	42	3	110	24 %
Relations interpersonnelles		1		29	27		57	12 %
Environnement et ressources matérielles	3	1		41	9	1	55	12 %
Aspect financier	1	5		31	28		65	14 %
Droits particuliers	2	1		7	3	1	14	3 %
Autres objets				20	1		21	5 %
Total :	**9**	**11**	**1**	**305**	**128**	**5**	**459**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total de chacune des catégories d'établissements.

Seulement 4 % des objets de plaintes (comparativement à 3 % l'an passé) n'ont pas reçu un traitement complet, soit qu'ils ont été rejetés sur examen sommaire par les commissaires locaux des établissements, abandonnés par les usagers ou que ces derniers ont refusé ou interrompu le traitement.

Pour le présent exercice, 29 % des objets de plaintes ont fait l'objet de mesures correctives, une augmentation de 9 % par rapport à l'an dernier. C'est au chapitre des soins et services dispensés que le plus grand nombre de mesures correctives a été identifié, soit 32 %.

Tableau 17

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le médecin examinateur des CHSGS

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Aban-donné	Traitement refusé/ Interrompu	Traitement complété			Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recom-mandées	Nom-bre	%
Accessibilité et continuité		1	1	35	3	2	42	19 %
Soins et services dispensés		1		101	8	8	118	52 %
Relations interpersonnelles		1		49	1	4	55	25 %
Environnement et ressources matérielles				2			2	1 %
Aspect financier				2			2	1 %
Droits particuliers				2			2	1 %
Autres objets	1			1	1		3	1 %
Total :	**1**	**3**	**1**	**192**	**13**	**14**	**224**	**100 %**

Un pour cent des objets de plaintes soumis au **médecin examinateur** n'ont pas reçu un traitement complet, soit qu'ils ont été rejetés sur examen sommaire, abandonnés par les usagers ou que ces derniers ont refusé ou interrompu le traitement.

Pour le présent exercice, 12 % des objets de plaintes ont fait l'objet de mesures correctives. Les soins et services dispensés représentent 59 % de ces mesures correctives.

3.2 Les centres locaux de services communautaires (CLSC)

Dix-neuf établissements ont une mission CLSC : le CLSC Châteauguay, le CLSC des Seigneuries, le CLSC du Havre, le CLSC du Richelieu, le CLSC Huntingdon, le CLSC Jardin du Québec, le CLSC Kateri, le CLSC La Presqu'Ile, le CLSC Longueuil-Est, le CLSC Longueuil-Ouest, le CLSC Saint-Hubert, le CLSC Samuel-de-Champlain, le CLSC Seigneurie de Beauharmois, le CLSC-CHSLD Champagnat de la Vallée des Forts, le CLSC-CHSLD de la Haute-Yamaska, le CLSC-CHSLD de la MRC d'Acton, le CLSC-CHSLD de La Pommeraie, le CLSC-CHSLD des Maskoutains et le CLSC-CHSLD des Patriotes. Tous les établissements de cette catégorie nous ont remis leur rapport de plaintes. Les **commissaires locaux** de ces 19 établissements ont conclu 306 dossiers pour le présent exercice (comparativement à 238 dossiers en 2002-2003). Quatorze dossiers ont été conclus par les **médecins examinateurs** (comparativement à 13 l'an dernier).

Tableau 18

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local des CLSC

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Aban-donné	Traitement refusé/ Interrompu	Traitement complété			Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recom-mandées	Nom-bre	%
Accessibilité et continuité	4	4	2	65	57	48	180	45 %
Soins et services dispensés	8	6	1	33	38	18	104	26 %
Relations interpersonnelles		1	1	10	35	21	68	17 %
Environnement et ressources matérielles				3	14	3	20	5 %
Aspect financier				2	6	2	10	3 %
Droits particuliers				1	2	4	7	2 %
Autres objets	3			2	2	1	8	2 %
Total :	**15**	**11**	**4**	**116**	**154**	**97**	**397**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total des objets de plaintes.

Des 397 objets de plaintes exprimés par les usagers, 30 n'ont pas reçu un traitement complet, soit 8 %.

Le nombre d'objets de plaintes relatifs à l'accessibilité et à la continuité des services constitue 45 % de l'ensemble (versus 44 % en 2002-2003). La catégorie des soins et services dispensés présente, pour une quatrième année, une légère augmentation (1 % par rapport à 20 % en 2002-2003, 15 %

en 2001-2002 et 14 % en 2000-2001). On note une légère augmentation également au niveau des soins et services dispensés et une petite diminution au niveau des relations interpersonnelles par rapport au dernier exercice.

Le plus grand nombre de mesures correctives a été identifié relativement à l'accessibilité et la continuité des services, soit 42 %, une hausse de 8 % par rapport à l'an passé.

Tableau 19

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le médecin examinateur des CLSC

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Aban-donné	Traitement refusé/ Interrompu	Traitement complété			Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recom-mandées	Nom-bre	%
Accessibilité et continuité	1		1	3	2	1	8	44 %
Soins et services dispensés		2	1	1	1	2	7	39 %
Relations interpersonnelles	1	1					2	11 %
Environnement et ressources matérielles								
Aspect financier		1					1	6 %
Droits particuliers								
Autres objets								
Total :	**2**	**4**	**2**	**4**	**3**	**3**	**18**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total des objets de plaintes.

Quarante-quatre pour cent des objets de plaintes soumis au médecin examinateur n'ont pas reçu un traitement complet. Trente-trois pour cent de ceux-ci ont entraîné des mesures correctives, au niveau de l'accessibilité et continuité des services (50 %) et des soins et services dispensés (50 %).

3.3 Les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)

Les établissements publics ayant une mission CHSLD sont les suivants : le Centre Rouville, les Centres du Haut Saint-Laurent, le CH de Granby, le CH du comté de Huntingdon, les CHSLD de la MRC de Champlain, les CHSLD de Longueuil, les CHSLD Des Trois-Rives, les CHSLD du Bas-Richelieu, les CHSLD du Littoral, les CHSLD Trèfle-d'Or, le CLSC-CHSLD Champagnat de la Vallée des Forts, le CLSC-CHSLD de la Haute-Yamaska, le CLSC-CHSLD de la MRC d'Acton, le CLSC-CHSLD de La Pommeraie, le CLSC-CHSLD des Maskoutains, le CLSC-CHSLD des Patriotes, l'Hôpital du Haut-Richelieu et le Réseau santé Richelieu-Yamaska.

Les CHSLD privés conventionnés sont : l'Accueil du rivage, le Centre Marcelle-Ferron, le Centre d'hébergement Champlain-Beloeil, le Centre d'hébergement Champlain-Châteauguay, le Centre d'hébergement Rive-Sud, le Centre gériatrique Courville, le CHSLD Jean-Louis Lapierre, le CHSLD Montérégie, le CHSLD Vigi Brossard, Florence Groulx Inc. et la Résidence Sorel-Tracy.

Les CHSLD privés non conventionnés sont : La Maison des Aîné(e)s, le Centre d'accueil Saint-Laurent, le Manoir Harwood, le Manoir Soleil, l'Oasis Fort Saint-Louis, la Résidence Bourg-Joli et la Résidence du Parc.

Tous les établissements publics ont remis leur rapport annuel de plaintes

Au total, on retrouve 6 195 lits d'hébergement et de soins de longue durée et 153 dossiers de plaintes ont été conclus par les **commissaires locaux** et 1 par un **médecin examinateur** dans cette catégorie.

Tableau 20

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le commissaire local des CHSLD

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Aban-donné	Traitement refusé/ Interrompu	Traitement complété			Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recom-mandées	Nom-bre	%
Accessibilité et continuité	1			8	13	14	36	15 %
Soins et services dispensés	4	2		26	31	9	72	29 %
Relations interpersonnelles	1			7	29	3	40	16 %
Environnement et ressources matérielles				8	42	13	63	26 %
Aspect financier		1		7	5	2	15	6 %
Droits particuliers				3	2	1	6	2 %
Autres objets	1			6	5	2	14	6 %
Total :	**7**	**3**		**65**	**127**	**44**	**246**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total des objets de plaintes.

Les objets de plaintes les plus fréquents se retrouvent au niveau des soins et services dispensés (29 % versus 27 % en 2002-2003) et dans la catégorie de l'environnement et ressources matérielles (26 % versus 31 % en 2002-2003) Les objets de plaintes concernant les relations interpersonnelles comptent pour 16 % (comparativement à 22 % pour 2002-2003).

Tableau 21

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par le médecin examinateur des CHSLD

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Aban-donné	Traitement refusé/ Interrompu	Traitement complété			Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recom-mandées	Nom-bre	%
Accessibilité et continuité								
Soins et services dispensés	1						1	100 %
Relations interpersonnelles								
Environnement et ressources matérielles								
Aspect financier								
Droits particuliers								
Autres objets								
Total :	**1**						**1**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total des objets de plaintes.

La seule plainte portée au **médecin examinateur** d'un CHSLD portait sur les soins et services dispensés et elle a été rejetée sur examen sommaire.

3.4 *Les centres de réadaptation (CR)*

Nous comptons cinq établissements publics et un établissement privé dans cette catégorie. Les établissements publics sont : le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Montérégie-Est, le Centre montérégien de réadaptation, l'Institut Nazareth et Louis-Braille, Le Virage, réadaptation en alcoolisme et toxicomanie et Les Services de réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort. L'établissement privé est le Pavillon Foster. Tous les établissements publics ont remis leur rapport annuel de plaintes. Les établissements de cette catégorie ont conclu 37 dossiers de plaintes.

Tableau 22
Répartition des objets de plaintes
selon leur niveau de traitement par le commissaire local des CR

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Aban-donné	Traitement refusé/ Interrompu	Traitement complété			Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recom-mandées	Nom-bre	%
Accessibilité et continuité		2	1	6	7	7	23	27 %
Soins et services dispensés		1	2	5	7	8	23	27 %
Relations interpersonnelles			2	7	6	11	26	31 %
Environnement et ressources matérielles				1	1		2	2 %
Aspect financier	1			2	1	3	7	9 %
Droits particuliers	1	1				1	3	4 %
Autres objets								
Total :	**2**	**4**	**5**	**21**	**22**	**30**	**84**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total des objets de plaintes.

Les objets de plaintes les plus fréquents se répartissent de la façon suivante :

- 31 % pour les relations interpersonnelles versus 18 % l'an dernier;
- 23 % pour l'accessibilité et la continuité des services versus 40 % l'an dernier;
- 23 % pour les soins et services dispensés versus 20 % pour le dernier exercice.

3.5 Le Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)

Un seul établissement se retrouve dans cette catégorie. Il s'agit des Centres Jeunesse de la Montérégie qui a conclu 189 dossiers de plaintes, comparativement à 158 pour l'exercice précédent.

Tableau 23
Répartition des objets de plaintes
selon leur niveau de traitement par le commissaire local du CPEJ

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Aban-donné	Traitement refusé/ Interrompu	Traitement complété			Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recom-mandées	Nom-bre	%
Accessibilité et continuité		2	4	34	1	1	42	18 %
Soins et services dispensés	1	3	36	89	2	1	132	57 %
Relations interpersonnelles		1	5	30	1		37	16 %
Environnement et ressources matérielles			2	3	1	1	7	3 %
Aspect financier			2	7			9	4 %
Droits particuliers	1			2			3	1 %
Autres objets			2	1			3	1 %
Total :	**2**	**6**	**51**	**166**	**5**	**3**	**233**	**100 %**

Les pourcentages sont relatifs au total des objets de plaintes.

L'examen du tableau 23 permet de dégager les constats suivants :

- 26 % des objets de plainte n'ont pas reçu un traitement complet alors que l'an dernier cette proportion était de 27 %;
- 57 % des plaintes portent sur les soins et services (versus 52 % l'an dernier);
- 18 % (versus 17 %) sur l'accessibilité et la continuité;
- 16 % (versus 17 %) sur les relations interpersonnelles;
- 4 % (versus 7 %) sur l'aspect financier.

Le plus grand nombre de mesures correctives appliquées ou recommandées lors du traitement des plaintes a porté sur les soins et services dispensés (3, soit 38 %), puis sur l'accessibilité et sur l'environnement et les ressources matérielles (2 chacun, soit 25 %).

4 Conclusion

4.1 Les plaintes dans les établissements

Pour les plaintes traitées par le commissaire local :

- Le premier motif invoqué dans les CHSGS et les CLSC est l'accessibilité et la continuité des services
- Le premier motif invoqué dans les CHSLD est la qualité des soins et services
- Le premier motif invoqué dans les CR est les relations interpersonnelles
- Le premier motif invoqué dans le CPEJ est la qualité des soins et des services dispensés
- Le deuxième motif invoqué dans les CHSGS et les CLSC est la qualité des soins et services dispensés
- Le deuxième motif invoqué dans les CHSLD est l'environnement et les ressources matérielles

- Dans les CR, l'accessibilité et la continuité des services ainsi que la qualité des soins et services dispensés, arrivent au deuxième rang des motifs invoqués
- Le deuxième motif invoqué pour le CPEJ est l'accessibilité et la continuité des services

Pour les plaintes traitées par le médecin examinateur :

- Le premier motif invoqué dans les CHSGS est la qualité des soins et services
- Le premier motif invoqué dans les CLSC est l'accessibilité et la continuité des services
- Le seul motif invoqué dans les CHSLD est la qualité des soins et services dispensés
- Le deuxième motif invoqué dans les CHSGS est les relations interpersonnelles
- Le deuxième motif invoqué dans les CLSC est la qualité des soins et services dispensés.

4.2 Les initiatives des établissements en vue d'améliorer la qualité des services

La loi invite les commissaires locaux à la qualité des services, en plus de traiter les plaintes formelles et d'offrir des services d'assistance et de soutien aux usagers, à faire des recommandations et à prendre des initiatives pour l'amélioration de la qualité des services dans leur établissement. Un grand nombre d'initiatives ont été prises par les établissements de la Montérégie pour améliorer la qualité des services. En voici quelques unes :

- informations aux usagers de l'existence et de la procédure d'examen des plaintes
- rencontres du commissaire local avec les comités d'usagers
- diffusion de la politique de traitement des plaintes à tout le personnel
- création d'un comité réunissant des représentants de toutes les catégories d'emploi pour évaluer la satisfaction des usagers
- rappel interne des notions de courtoisie
- sensibilisation par le médecin examinateur sur les droits des usagers

- implantation d'un programme «milieu de vie»
- engagements dans une démarche d'agrément
- diverses formations offertes aux employés
- révision du processus de communication entre le personnel et la direction
- enquêtes et analyses de différentes situations
- élaboration de nouveaux cycles de menus
- révisions de différentes politiques et procédures

PARTIE - 2 -

RAPPORT DES PLAINTES DE L'AGENCE DE DÉVELOPPEMENT

1. *Bilan des dossiers de plaintes*

Tableau 24

Bilan des dossiers de plaintes

Plaintes en voie de traitement au 01-04-2003	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement au 01-04-2004	Dossiers transmis au deuxième palier
10	31	41	38	3	3

Au cours de l'exercice 2003-2004, la personne responsable de l'examen des plaintes a examiné et conclu 38 dossiers de plaintes, soit 13 de moins que lors du dernier exercice. De ces dossiers, 10 étaient en voie de traitement au début de l'exercice. Des 31 plaintes reçues durant l'exercice, 3 étaient en voie de traitement à la fin de l'exercice.

Les plaintes reçues (et conclues) au terme du présent exercice se distribuent entre :

Les services préhospitaliers : 14 versus 6 l'an dernier

Huit plaintes concernaient l'aspect financier, dont deux ont donné lieu à des mesures correctives. Deux concernaient les délais et, dans les deux cas, une recommandation a été faite aux transporteurs ambulanciers d'informer adéquatement les usagers lorsque le transport n'est pas effectué immédiatement parce que la vie de la personne transportée n'est pas en danger. Deux concernaient les habiletés techniques et professionnelles et, dans les deux cas, un rappel a été fait aux intervenants quant au respect des protocoles. Un dossier concernait le respect du choix et un autre était lié à l'attitude du préposé et aucune mesure corrective n'a été identifiée pour ces deux dossiers.

L'Agence de développement (fonctions et activités) : 13 versus 7 l'an dernier

La majorité des plaintes reçues concernaient le service d'admission des personnes âgées en CHSLD et, dans un cas, le nom de la personne a été placée sur la liste d'attente d'un autre établissement pour accélérer le processus d'admission. Une recommandation a été faite au service d'admission de revoir son système d'accès, suite à une plainte concernant la priorité accordée aux demandes d'admission. Deux plaintes concernaient l'attribution de subvention à des organismes communautaires et une plainte concernait le délai d'un transfert inter-établissements et ces plaintes n'ont pas donné lieu à des mesures correctives.

Les organismes communautaires : 11 versus 27 l'an dernier

Deux plaintes concernaient du dépannage alimentaire e«t dans un cas, une recommandation de diffuser l'information adéquate a été faite à l'organisme. Deux plaintes ont été portées contre des organismes d'aide en santé mentale, deux concernaient des organismes pour alcooliques et toxicomanes, deux concernaient des maisons de jeunes et n'ont pas donné lieu à des mesures correctives. Un dossier concernait un centre d'action bénévole et les services ont été adaptés par ce centre pour répondre aux besoins du plaignant. Une plainte a été portée contre un organisme de répit-dépannage et une recommandation a été faite à l'organisme de clarifier les modalités des ententes à intervenir avec les usagers. Finalement, une plainte concernait une ressource pour les femmes et elle a été référée à une autre direction de la régie, car il s'agissait d'un problème de gestion de cet organisme.

En 2003-2004, des 38 dossiers conclus par l'Agence de développement, 3 ont été soumis à l'examen de la protectrice des usagers, soit 8 % de l'ensemble, comparativement à 13 % lors de l'exercice précédent. Sur les trois dossiers soumis à la protectrice des usagers, les conclusions de

cette dernière ont été rendues dans les trois dossiers et rejoignaient celles de l'Agence de développement dans deux de ces dossiers.

Tableau 25

Mode de dépôt des dossiers de plaintes

Plaintes écrites		Plaintes verbales		Total	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
24	63%	14	37%	38	100%

Depuis 1996-1997, le mode écrit est le mode le plus souvent utilisé. Cette année, 63 % des plaintes étaient écrites, comparativement à 69 % lors de l'exercice précédent.

Tableau 26

L'auteur de la plainte

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Plainte	
	Nombre	**%**
Personne pour elle-même : • Usager	21	55%
Sous-total :	**21**	**55%**
Tiers : • représentant • assistant	1	3%
Sous-total :	**1**	**3%**
Autre tiers • Pair • Professionnel • Employé • Intervenant externe • Citoyen • Autre	16	42%
Sous-total :	**16**	**42%**
Total :	**38**	**100%**

Dans 55% des cas, les plaintes ont été portées par l'usager lui-même ou par son représentant légal, ce qui correspond à une diminution de 13 % par rapport à l'an dernier.

Tableau 27

Délai de traitement des dossiers de plaintes

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour	2	5%
De 2 à 7 jours	3	8%
De 8 à 30 jours	15	40%
De 31 à 45 jours	7	18%
De 46 à 60 jours	6	16%
De 61 à 90 jours	5	13%
91 jours et plus		
Total :	**38**	**100%**

71 % de ces dossiers ont été traités à l'intérieur de 45 jours.

2. *Objets des dossiers de plaintes conclus*

Tableau 28

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Aban-donné	Traitement refusé/ Interrompu	Traitement complété			Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recom-mandées	Nom-bre	%
Accessibilité et continuité	1		1	5	5	4	16	37%
Soins et services dispensés	1			4	1	1	7	16%
Relations interpersonnelles	1	1	1	2			5	11%
Environnement et ressources matérielles				2			2	5%
Aspect financier				8	3	1	12	27%
Droits particuliers					1		1	2 %
Autres objets				1			1	2%
Total :	**3**	**1**	**2**	**22**	**10**	**6**	**44**	**100%**

Les pourcentages sont relatifs au total des objets de plaintes.

Le tableau 28 présente les données relatives au nombre d'objets de plaintes soumis, au résultat de leur traitement ainsi qu'aux mesures correctives.

Le nombre total de mesures correctives appliquées ou recommandées a légèrement diminué par rapport à l'an dernier, soit 16 versus 24. La répartition se fait entre les catégories relatives à

l'accessibilité et la continuité des services (9), à l'aspect financier (4), aux soins et services dispensés (2) et aux droits particuliers (1).

3. *Signalements concernant les ressources sans permis*

En Montérégie, nous comptons plus de 450 résidences d'hébergement privées sans permis du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Il y a toujours un grand intérêt pour obtenir des informations sur l'ouverture d'une résidence pour personnes âgées. Nous recevons en moyenne trois appels par jour. Nous informons, sur le site Internet de l'Agence de développement, les promoteurs que nous avons des guides pour l'ouverture d'une résidence pour personnes âgées autonomes ou en perte d'autonomie. Pour l'année 2003-2004, il y a eu sept séances d'information pour les personnes intéressées. La participation était en moyenne de vingt personnes à chaque rencontre.

Au cours de l'année 2003-2004, nous avons reçu 40 plaintes comparativement à 59 l'année dernière et celles-ci proviennent de :

- 27 ressources privées d'hébergement pour personnes âgées
- une ressource privée d'hébergement en alcoolisme et toxicomanie

Motifs de signalement

- Conditions du bail qui ne sont pas respectées
- Personnes âgées en trop grande perte d'autonomie
- Abus financier
- Aide, support et assistance insuffisants à la clientèle (personnes âgées, personnes ayant des problèmes de santé mentale ou ayant une déficience intellectuelle)

- Attitudes et comportement violents du propriétaire ou d'employés
- Bâtisse non conforme pour garder des personnes âgées en perte d'autonomie
- Erreur dans la distribution des médicaments
- Malpropreté
- Usagers victimes de vol
- Injection d'insuline par des préposés aux bénéficiaires
- Qualité douteuse et quantité insuffisante des aliments
- Personnel insuffisant
- Chauffage insuffisant
- Manque de surveillance
- Violence verbale
- Problèmes d'alcool de propriétaire
- Décès tragique
- Augmentation significative du coût des chambres
- Abus sexuels

Provenance des signalements

Amis	1
Centres hospitaliers	2
CLSC	5
Usagers/ex-usagers	3
Employés ou ex-employés	4
Famille	22
Régie du Bâtiment	1
Policiers	2
Médecin	1

Nous désirons souligner l'implication de plus en plus grande des dix-neuf CLSC en Montérégie et des municipalités participantes afin d'élaborer des projets susceptibles de mettre en œuvre des mesures préventives aux problèmes que l'on peut rencontrer dans ces résidences privées d'hébergement pour personnes âgées.

De plus, nous travaillons régulièrement avec de nombreux organismes ayant des responsabilités à l'égard des services offerts aux personnes hébergées dans les ressources privées : municipalités, ministère de l'Agriculture, Pêcheries et Alimentation (MAPAQ), services correctionnels, Commission des droits de la personne et de la jeunesse, Curateur public, Régie du Bâtiment. Aussi, des liens étroits ont été entretenus avec l'Association des résidences et CHSLS privés du Québec.

4. *Consultation, assistance et soutien*

Le rôle du responsable du régime d'examen des plaintes ne s'arrête pas aux seules plaintes formelles. Bien au contraire, le volume le plus important de son travail est généré par les nombreuses demandes de consultation, d'assistance et de soutien provenant des usagers, des commissaires locaux et du personnel de l'Agence de développement. Nous avons ainsi pu régler des problèmes liés à l'accessibilité aux services, au respect des droits, aux relations interpersonnelles, etc. Une multitude de ces demandes exigent un temps de traitement équivalent au traitement d'une plainte.

Pour l'année 2003-2004, un total de 306 demandes d'assistance et de soutien nous ont été adressés. Ce chiffre n'inclut pas les nombreuses demandes de consultation, lesquelles n'ont pas fait l'objet de compilation.

ANNEXE 1

RÉPARTITION DES MESURES CORRECTIVES CONCERNANT LES OBJETS DE PLAINTES SELON LES MISSIONS ET LES CLASSES DES ÉTABLISSEMENTS

Tableau 29

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant l'accessibilité et continuité des services

ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ	CHSGS	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès		24	1		1	26	14 %
Relocalisation de l'usager	3					3	2 %
Réduction du délai	1	4	1			6	3 %
Obtention des services	3	9	2	1	3	18	9 %
Amélioration de la continuité	3	4	15		3	25	13 %
Respect du choix			1			1	1 %
Cessation des services			1			1	1 %
Adaptation des services	1	8		1	2	12	6 %
Ajustements des activités professionnelles	1	1	4		5	11	6 %
Adaptation du milieu de vie							
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels	1	3	1			5	3 %
Amélioration des mesures de sécurité et de protection		2	1			3	2 %
Ajustements financiers		5				5	3 %
Ajustements administratifs		4			1	5	3 %
Information aux intervenants	4	11	2			17	9 %
Formation des intervenants	1	1				2	1 %
Encadrement des intervenants	2	1	2			5	3 %
Amélioration des communications	1	10	1			12	6 %
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant		2				2	1%
Mesures disciplinaires							
Révision		19	2			21	11 %
‣ Code d'éthique							
‣ Procédure d'examen		1				1	
‣ Autre procédure		1				1	
‣ Politiques et règlements		2	1			3	
‣ Systèmes d'accès		2				2	
‣ Organisation des services		9	1			10	
‣ Allocation des ressources		1				1	
‣ Mécanismes de communication							
‣ Protocoles cliniques et administratifs		3				3	
‣ Autres							
Autres		10				10	5 %
Total	21	118	34	2	15	190	100 %

Tableau 30

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant l'accessibilité et continuité des services

ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ	CHSGS	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès				S/O	S/O		
Relocalisation de l'usager				S/O	S/O		
Réduction du délai	1	2		S/O	S/O	3	23 %
Obtention des services	1	1		S/O	S/O	2	15 %
Amélioration de la continuité	1	1		S/O	S/O	2	15 %
Respect du choix		1		S/O	S/O	1	8 %
Cessation des services				S/O	S/O		
Adaptation des services				S/O	S/O		
Ajustements des activités professionnelles				S/O	S/O		
Adaptation du milieu de vie				S/O	S/O		
Amélioration des conditions de vie				S/O	S/O		
Ajustements techniques et matériels		1		S/O	S/O	1	8 %
Amélioration des mesures de sécurité et de protection				S/O	S/O		
Ajustements financiers				S/O	S/O		
Ajustements administratifs				S/O	S/O		
Information aux intervenants		1		S/O	S/O	1	8 %
Formation des intervenants				S/O	S/O		
Encadrement des intervenants				S/O	S/O		
Amélioration des communications				S/O	S/O		
Utilisation d'interprètes				S/O	S/O		
Changement d'intervenant		1		S/O	S/O	1	8 %
Mesures disciplinaires				S/O	S/O		
Révision	2			S/O	S/O	2	15 %
‣ Code d'éthique				S/O	S/O		
‣ Procédure d'examen				S/O	S/O		
‣ Autre procédure				S/O	S/O		
‣ Politiques et règlements	2			S/O	S/O	2	
‣ Systèmes d'accès				S/O	S/O		
‣ Organisation des services				S/O	S/O		
‣ Allocation des ressources				S/O	S/O		
‣ Mécanismes de communication				S/O	S/O		
‣ Protocoles cliniques et administratifs				S/O	S/O		
‣ Autres				S/O	S/O		
Autres				S/O	S/O		
Total	**5**	**8**	**0**	S/O	S/O	**13**	**100 %**

Tableau 31

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant les soins et services dispensés

SOINS ET SERVICES DISPENSÉS	CHSGS	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès	2	5				7	4 %
Relocalisation de l'usager					1	1	1 %
Réduction du délai	3	1	2			6	3 %
Obtention des services	1	4	2		3	10	5 %
Amélioration de la continuité	3	2	4		1	10	5 %
Respect du choix	1	3				4	2 %
Cessation des services			1			1	1 %
Adaptation des services	2	3	2		3	10	5 %
Ajustements des activités professionnelles	3	5	4		3	15	8 %
Adaptation du milieu de vie		1	2			3	2 %
Amélioration des conditions de vie		1	2			3	2 %
Ajustements techniques et matériels	2					2	1 %
Amélioration des mesures de sécurité et de protection		1	4		1	6	3 %
Ajustements financiers		1	1			2	1 %
Ajustements administratifs			1		1	2	1 %
Information aux intervenants	11	15	19	1	2	48	25 %
Formation des intervenants	5	2	3			10	5 %
Encadrement des intervenants	10	5	5	1		21	11 %
Amélioration des communications	2	5	5		5	17	9 %
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant	2		2	1		5	3 %
Mesures disciplinaires	2	5				7	4 %
Révision		12	6			18	
‣ Code d'éthique		1				1	
‣ Procédure d'examen							
‣ Autre procédure		1				1	
‣ Politiques et règlements		2				2	
‣ Systèmes d'accès		6	1			7	
‣ Organisation des services		2	2			4	
‣ Allocation des ressources							
‣ Mécanismes de communication			2			2	
‣ Protocoles cliniques et administratifs			1			1	
‣ Autres							
Autres		1				1	1 %
Total	**49**	**60**	**59**	**3**	**20**	**191**	**100 %**

Tableau 32

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant les soins et services dispensés

SOINS ET SERVICES DISPENSÉS	CHSGS	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès	1			S/O	S/O	1	4 %
Relocalisation de l'usager				S/O	S/O		
Réduction du délai				S/O	S/O		
Obtention des services	1			S/O	S/O	1	4 %
Amélioration de la continuité				S/O .	S/O		
Respect du choix	1			S/O	S/O	1	4 %
Cessation des services				S/O	S/O		
Adaptation des services	1	1		S/O	S/O	2	8 %
Ajustements des activités professionnelles	2	1		S/O	S/O	3	13 %
Adaptation du milieu de vie				S/O	S/O		
Amélioration des conditions de vie				S/O	S/O		
Ajustements techniques et matériels				S/O	S/O		
Amélioration des mesures de sécurité et de protection				S/O	S/O		
Ajustements financiers				S/O	S/O		
Ajustements administratifs				S/O	S/O		
Information aux intervenants		1		S/O	S/O	1	4 %
Formation des intervenants				S/O	S/O		
Encadrement des intervenants	1	1		S/O	S/O	2	8 %
Amélioration des communications	7			S/O	S/O	7	29 %
Utilisation d'interprètes				S/O	S/O		
Changement d'intervenant	4			S/O	S/O	4	17 %
Mesures disciplinaires				S/O	S/O		
Révision		2		S/O	S/O	2	8 %
‣ Code d'éthique				S/O	S/O		
‣ Procédure d'examen				S/O	S/O		
‣ Autre procédure				S/O	S/O		
‣ Politiques et règlements				S/O	S/O		
‣ Systèmes d'accès				S/O	S/O		
‣ Organisation des services		1		S/O	S/O	1	
‣ Allocation des ressources				S/O	S/O		
‣ Mécanismes de communication				S/O	S/O		
‣ Protocoles cliniques et administratifs		1		S/O	S/O	1	
‣ Autres				S/O	S/O		
Autres				S/O	S/O		
Total	**18**	**6**	**0**	S/O	S/O	**24**	**100 %**

Tableau 33

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant les relations interpersonnelles

RELATIONS INTERPERSONNELLES	CHSGS	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès		1	1			2	1 %
Relocalisation de l'usager			3			3	2 %
Réduction du délai							
Obtention des services			1			1	1 %
Amélioration de la continuité			1		3	4	2 %
Respect du choix	1		2			3	2 %
Cessation des services			1			1	1 %
Adaptation des services	1		2			3	2 %
Ajustements des activités professionnelles		3			2	5	3 %
Adaptation du milieu de vie			1			1	1 %
Amélioration des conditions de vie			1			1	1 %
Ajustements techniques et matériels		1	1			2	1 %
Amélioration des mesures de sécurité et de protection			1			1	1 %
Ajustements financiers							
Ajustements administratifs					1	1	1 %
Information aux intervenants	14	17	7			38	23 %
Formation des intervenants	4	4	1			9	5 %
Encadrement des intervenants	4	12	6		2	24	15 %
Amélioration des communications		12	11	1	7	31	19 %
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant		4	2		2	8	5 %
Mesures disciplinaires	4	7	6			17	10 %
Révision		4	4			8	9 %
‣ Code d'éthique							
‣ Procédure d'examen							
‣ Autre procédure		1	1			2	
‣ Politiques et règlements							
‣ Systèmes d'accès							
‣ Organisation des services		1	1			2	
‣ Allocation des ressources							
‣ Mécanismes de communication		2	1			3	
‣ Protocoles cliniques et administratifs			1			1	
‣ Autres							
Autres		1				1	1 %
Total	**28**	**66**	**52**	**1**	**17**	**164**	**100 %**

Tableau 34

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant les relations interpersonnelles

RELATIONS INTERPERSONNELLES	CHSGS	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès				S/O	S/O		
Relocalisation de l'usager				S/O	S/O		
Réduction du délai				S/O	S/O		
Obtention des services				S/O	S/O		
Amélioration de la continuité				S/O	S/O		
Respect du choix				S/O	S/O		
Cessation des services				S/O	S/O		
Adaptation des services				S/O	S/O		
Ajustements des activités professionnelles				S/O	S/O		
Adaptation du milieu de vie				S/O	S/O		
Amélioration des conditions de vie				S/O	S/O		
Ajustements techniques et matériels				S/O	S/O		
Amélioration des mesures de sécurité et de protection				S/O	S/O		
Ajustements financiers				S/O	S/O		
Ajustements administratifs				S/O	S/O		
Information aux intervenants	2			S/O	S/O	2	29 %
Formation des intervenants		2		S/O	S/O	2	29 %
Encadrement des intervenants	1			S/O	S/O	1	14 %
Amélioration des communications				S/O	S/O		
Utilisation d'interprètes				S/O	S/O		
Changement d'intervenant				S/O	S/O		
Mesures disciplinaires				S/O	S/O		
Révision				S/O	S/O		
‣ Code d'éthique				S/O	S/O		
‣ Procédure d'examen				S/O	S/O		
‣ Autre procédure				S/O	S/O		
‣ Politiques et règlements				S/O	S/O		
‣ Systèmes d'accès				S/O	S/O		
‣ Organisation des services				S/O	S/O		
‣ Allocation des ressources				S/O	S/O		
‣ Mécanismes de communication				S/O	S/O		
‣ Protocoles cliniques et administratifs				S/O	S/O		
‣ Autres				S/O	S/O		
Autres	2			S/O	S/O	2	29 %
Total	5	2	0	S/O	S/O	7	100 %

Tableau 35

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant l'environnement et les ressources matérielles

ENVIRONNEMENT ET RESSOURCES MATÉRIELLES	CHSGS	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès		3				3	3 %
Relocalisation de l'usager			1			1	1 %
Réduction du délai							
Obtention des services		1	4			5	5 %
Amélioration de la continuité			2			3	3 %
Respect du choix	1		1			2	2 %
Cessation des services	1						
Adaptation des services			6			6	6 %
Ajustements des activités professionnelles		2	1			5	5 %
Adaptation du milieu de vie	2		6			6	6 %
Amélioration des conditions de vie			4		1	5	5 %
Ajustements techniques et matériels		8	28			36	38 %
Amélioration des mesures de sécurité et de protection		1	1			5	5 %
Ajustements financiers	3						
Ajustements administratifs							
Information aux intervenants		1	8			9	9 %
Formation des intervenants							
Encadrement des intervenants							
Amélioration des communications		1	2			5	5 %
Utilisation d'interprètes	2						
Changement d'intervenant							
Mesures disciplinaires							
Révision			3			3	3 %
‣ Code d'éthique							
‣ Procédure d'examen							
‣ Autre procédure			2			2	
‣ Politiques et règlements							
‣ Systèmes d'accès							
‣ Organisation des services			1			1	
‣ Allocation des ressources							
‣ Mécanismes de communication							
‣ Protocoles cliniques et administratifs							
‣ Autres							
Autres	1					1	1 %
Total	**10**	**17**	**67**	**0**	**1**	**95**	**100%**

Tableau 36

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant l'environnement et les ressources matérielles

ENVIRONNEMENT ET RESSOURCES MATÉRIELLES	CHSGS	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès				S/O	S/O		
Relocalisation de l'usager				S/O	S/O		
Réduction du délai				S/O	S/O		
Obtention des services				S/O	S/O		
Amélioration de la continuité				S/O	S/O		
Respect du choix				S/O	S/O		
Cessation des services				S/O	S/O		
Adaptation des services				S/O	S/O		
Ajustements des activités professionnelles				S/O	S/O		
Adaptation du milieu de vie				S/O	S/O		
Amélioration des conditions de vie				S/O	S/O		
Ajustements techniques et matériels				S/O	S/O		
Amélioration des mesures de sécurité et de protection				S/O	S/O		
Ajustements financiers				S/O	S/O		
Ajustements administratifs				S/O	S/O		
Information aux intervenants				S/O	S/O		
Formation des intervenants				S/O	S/O		
Encadrement des intervenants				S/O	S/O		
Amélioration des communications				S/O	S/O		
Utilisation d'interprètes				S/O	S/O		
Changement d'intervenant				S/O	S/O		
Mesures disciplinaires				S/O	S/O		
Révision				S/O	S/O		
‣ Code d'éthique				S/O	S/O		
‣ Procédure d'examen				S/O	S/O		
‣ Autre procédure				S/O	S/O		
‣ Politiques et règlements				S/O	S/O		
‣ Systèmes d'accès				S/O	S/O		
‣ Organisation des services				S/O	S/O		
‣ Allocation des ressources				S/O	S/O		
‣ Mécanismes de communication				S/O	S/O		
‣ Protocoles cliniques et administratifs				S/O	S/O		
‣ Autres				S/O	S/O		
Autres				S/O	S/O		
Total	**0**	**0**	**0**	S/O	S/O	**0**	**0**

Tableau 37

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant l'aspect financier

ASPECT FINANCIER	CHSGS	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager							
Réduction du délai							
Obtention des services					2	2	4 %
Amélioration de la continuité							
Respect du choix							
Cessation des services							
Adaptation des services							
Ajustements des activités professionnelles					2	2	4 %
Adaptation du milieu de vie							
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels			3			3	7 %
Amélioration des mesures de sécurité et de protection							
Ajustements financiers	28	5		2		41	89 %
Ajustements administratifs			6			3	7 %
Information aux intervenants		1	3			1	2 %
Formation des intervenants							
Encadrement des intervenants							
Amélioration des communications							
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant							
Mesures disciplinaires							
Révision		1				1	2 %
‣ Code d'éthique							
‣ Procédure d'examen							
‣ Autre procédure		1				1	
‣ Politiques et règlements							
‣ Systèmes d'accès							
‣ Organisation des services							
‣ Allocation des ressources							
‣ Mécanismes de communication							
‣ Protocoles cliniques et administratifs							
‣ Autres							
Autres							
Total	**28**	**7**	**12**	**2**	**4**	**46**	**100 %**

Tableau 38

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant l'aspect financier

ASPECT FINANCIER	CHSGS	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès				S/O	S/O		
Relocalisation de l'usager				S/O	S/O		
Réduction du délai				S/O	S/O		
Obtention des services				S/O	S/O		
Amélioration de la continuité				S/O	S/O		
Respect du choix				S/O	S/O		
Cessation des services				S/O	S/O		
Adaptation des services				S/O	S/O		
Ajustements des activités professionnelles				S/O	S/O		
Adaptation du milieu de vie				S/O	S/O		
Amélioration des conditions de vie				S/O	S/O		
Ajustements techniques et matériels				S/O	S/O		
Amélioration des mesures de sécurité et de protection				S/O	S/O		
Ajustements financiers				S/O	S/O		
Ajustements administratifs				S/O	S/O		
Information aux intervenants				S/O	S/O		
Formation des intervenants				S/O	S/O		
Encadrement des intervenants				S/O	S/O		
Amélioration des communications				S/O	S/O		
Utilisation d'interprètes				S/O	S/O		
Changement d'intervenant				S/O	S/O		
Mesures disciplinaires				S/O	S/O		
Révision				S/O	S/O		
‣ Code d'éthique				S/O	S/O		
‣ Procédure d'examen				S/O	S/O		
‣ Autre procédure				S/O	S/O		
‣ Politiques et règlements				S/O	S/O		
‣ Systèmes d'accès				S/O	S/O		
‣ Organisation des services				S/O	S/O		
‣ Allocation des ressources				S/O	S/O		
‣ Mécanismes de communication				S/O	S/O		
‣ Protocoles cliniques et administratifs				S/O	S/O		
‣ Autres				S/O	S/O		
Autres				S/O	S/O		
Total	**0**	**0**	**0**	S/O	S/O	**0**	**0**

Tableau 39

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant les droits particuliers

DROITS PARTICULIERS	CHSGS	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager							
Réduction du délai							
Obtention des services							
Amélioration de la continuité							
Respect du choix	1					1	5 %
Cessation des services							
Adaptation des services					1	1	5 %
Ajustements des activités professionnelles	1	1				2	9 %
Adaptation du milieu de vie							
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels							
Amélioration des mesures de sécurité et de protection							
Ajustements financiers							
Ajustements administratifs		1				1	5 %
Information aux intervenants	1	2	4			7	32 %
Formation des intervenants		1				1	5 %
Encadrement des intervenants							
Amélioration des communications	1	3	1			5	23 %
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant							
Mesures disciplinaires							
Révision		2	1			3	14 %
• Code d'éthique							
• Procédure d'examen							
• Autre procédure							
• Politiques et règlements		1				1	
• Systèmes d'accès							
• Organisation des services			1			1	
• Allocation des ressources							
• Mécanismes de communication		1				1	
• Protocoles cliniques et administratifs							
• Autres							
Autres	1					1	5 %
Total	**5**	**10**	**6**	**0**	**1**	**22**	**100 %**

Tableau 40

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant les droits particuliers

DROITS PARTICULIERS	CHSGS	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès				S/O	S/O		
Relocalisation de l'usager				S/O	S/O		
Réduction du délai				S/O	S/O		
Obtention des services				S/O	S/O		
Amélioration de la continuité				S/O	S/O		
Respect du choix				S/O	S/O		
Cessation des services				S/O	S/O		
Adaptation des services				S/O	S/O		
Ajustements des activités professionnelles				S/O	S/O		
Adaptation du milieu de vie				S/O	S/O		
Amélioration des conditions de vie				S/O	S/O		
Ajustements techniques et matériels				S/O	S/O		
Amélioration des mesures de sécurité et de protection				S/O	S/O		
Ajustements financiers				S/O	S/O		
Ajustements administratifs				S/O	S/O		
Information aux intervenants				S/O	S/O		
Formation des intervenants				S/O	S/O		
Encadrement des intervenants				S/O	S/O		
Amélioration des communications				S/O	S/O		
Utilisation d'interprètes				S/O	S/O		
Changement d'intervenant				S/O	S/O		
Mesures disciplinaires				S/O	S/O		
Révision				S/O	S/O		
‣ Code d'éthique				S/O	S/O		
‣ Procédure d'examen				S/O	S/O		
‣ Autre procédure				S/O	S/O		
‣ Politiques et règlements				S/O	S/O		
‣ Systèmes d'accès				S/O	S/O		
‣ Organisation des services				S/O	S/O		
‣ Allocation des ressources				S/O	S/O		
‣ Mécanismes de communication				S/O	S/O		
‣ Protocoles cliniques et administratifs				S/O	S/O		
‣ Autres				S/O	S/O		
Autres				S/O	S/O		
Total	**0**	**0**	**0**	S/O	S/O	**0**	**0**

Tableau 41

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le commissaire local concernant les autres objets

AUTRES OBJETS	CHSGS	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès		1				1	8 %
Relocalisation de l'usager			1			1	8 %
Réduction du délai							
Obtention des services							
Amélioration de la continuité							
Respect du choix							
Cessation des services							
Adaptation des services							
Ajustements des activités professionnelles							
Adaptation du milieu de vie			1				
Amélioration des conditions de vie						1	8 %
Ajustements techniques et matériels		2	1				
Amélioration des mesures de sécurité et de protection			1			3	25 %
Ajustements financiers						1	8 %
Ajustements administratifs			2				
Information aux intervenants						2	17 %
Formation des intervenants							
Encadrement des intervenants			1				
Amélioration des communications						1	8 %
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant							
Mesures disciplinaires							
Révision			1			1	8 %
‣ Code d'éthique							
‣ Procédure d'examen							
‣ Autre procédure							
‣ Politiques et règlements							
‣ Systèmes d'accès							
‣ Organisation des services			1			1	
‣ Allocation des ressources							
‣ Mécanismes de communication							
‣ Protocoles cliniques et administratifs							
‣ Autres							
Autres	1					1	8 %
Total	**1**	**3**	**8**	**0**	**0**	**12**	**100 %**

Tableau 42

Répartition des mesures correctives appliquées ou recommandées par le médecin examinateur concernant les autres objets

AUTRES OBJETS	CHSGS	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès				S/O	S/O		
Relocalisation de l'usager				S/O	S/O		
Réduction du délai				S/O	S/O		
Obtention des services				S/O	S/O		
Amélioration de la continuité				S/O	S/O		
Respect du choix				S/O	S/O		
Cessation des services				S/O	S/O		
Adaptation des services				S/O	S/O		
Ajustements des activités professionnelles				S/O	S/O		
Adaptation du milieu de vie				S/O	S/O		
Amélioration des conditions de vie				S/O	S/O		
Ajustements techniques et matériels				S/O	S/O		
Amélioration des mesures de sécurité et de protection				S/O	S/O		
Ajustements financiers				S/O	S/O		
Ajustements administratifs				S/O	S/O		
Information aux intervenants				S/O	S/O		
Formation des intervenants				S/O	S/O		
Encadrement des intervenants				S/O	S/O		
Amélioration des communications				S/O	S/O		
Utilisation d'interprètes				S/O	S/O		
Changement d'intervenant	1			S/O	S/O	1	100 %
Mesures disciplinaires				S/O	S/O		
Révision				S/O	S/O		
• Code d'éthique				S/O	S/O		
• Procédure d'examen				S/O	S/O		
• Autre procédure				S/O	S/O		
• Politiques et règlements				S/O	S/O		
• Systèmes d'accès				S/O	S/O		
• Organisation des services				S/O	S/O		
• Allocation des ressources				S/O	S/O		
• Mécanismes de communication				S/O	S/O		
• Protocoles cliniques et administratifs				S/O	S/O		
• Autres				S/O	S/O		
Autres				S/O	S/O		
Total	**1**	**0**	**0**	S/O	S/O	**1**	**100 %**

ANNEXE 2

RÉPARTITION DES MESURES CORRECTIVES CONCERNANT LES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES PAR L'AGENCE DE DÉVELOPPEMENT

Tableau 43

Répartition des mesures correctives concernant les objets de plaintes traitées par l'Agence de développeement

OBJETS / Mesures correctives	Accessibilité Et Continuité		Soins et Services Dispensés		Relations Interperson-nelles		Environne-ment et ressources matérielles		Aspect financier		Droits particuliers		Autres objets		TOTAL	
	N	*%*	*N*	*%*	*N*	*%*	*N*	*%*	*N*	*%*	*N*	*%*	*N*	*%*	*N*	*%*
Régulation du processus d'accès																
Relocalisation de l'usager																
Réduction du délai	1	9%														
Obtention des services	1	9%														
Amélioration de la continuité																
Respect du choix																
Cessation des services																
Adaptation des services	1	9%														
Ajustements des activités professionnelles																
Adaptation du milieu de vie																
Amélioration des conditions de vie																
Ajustements techniques et matériels																
Amélioration des mesures de sécurité et de protection																
Ajustements financiers									3	75%						
Ajustements administratifs																
Information aux intervenants	1	9%	1	50%												
Formation des intervenants			1	50%												
Encadrement des intervenants																
Amélioration des communications	3	27%							1	25%	1	100%				
Utilisation d'interprètes																
Changement d'intervenant																
Mesures disciplinaires																
Révision	1	9%														
‣ Code d'éthique																
‣ Procédure d'examen																
‣ Autre procédure																
‣ Politiques et règlements																
‣ Systèmes d'accès	1															
‣ Organisation des services																
‣ Allocation des ressources																
‣ Mécanismes de communication																
‣ Protocoles cliniques et administratifs																
‣ Autre																
Autres	3	27%														
Total	**11**	**100%**	**2**	**100%**					**4**	**100%**	**1**	**100%**				