



RÉGIE RÉGIONALE  
DE LA SANTÉ ET DES  
SERVICES SOCIAUX  
BAS-SAINT-LAURENT

ASSEMBLÉE NATIONALE  
N° 646-20031218

## ***Rapport annuel 2002-2003*** ***sur l'examen des plaintes***

*par les établissements et*  
*par la Régie régionale de la santé et des services sociaux*  
*du Bas-Saint-Laurent*

Septembre 2003

Adopté par le conseil d'administration  
Le 26 septembre 2003  
R.R.-07-03-1173R



*Pour des raisons pratiques, les titres et fonctions dans les textes  
désignent tant les femmes que les hommes*

## Sommaire

|                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Le portrait général de l'examen des plaintes dans la région<br>du Bas-Saint-Laurent pour la période 2002-2003 ..... | 3  |
| 1.1 Le portrait général .....                                                                                          | 3  |
| 1.2 Le délai d'examen des dossiers de plaintes conclues .....                                                          | 5  |
| 1.3 L'auteur de la plainte et la qualité de l'assistant.....                                                           | 7  |
| 2. Les résultats de l'examen des plaintes .....                                                                        | 10 |
| 2.1 Les objets de plaintes .....                                                                                       | 10 |
| 2.2 La nature des mesures correctives appliquées<br>ou recommandées .....                                              | 13 |
| 3. Les commentaires .....                                                                                              | 16 |
| 3.1 L'examen des plaintes par les établissements .....                                                                 | 16 |
| 3.2 L'examen des plaintes par la Régie régionale .....                                                                 | 17 |
| CONCLUSION .....                                                                                                       | 18 |



# **1. Le portrait général de l'examen des plaintes dans la région du Bas-Saint-Laurent pour la période 2002-2003**

## **1.1 Le portrait général**

Dans la région du Bas-Saint-Laurent, les établissements de santé et de services sociaux et la Régie régionale ont reçu, pour la période 2002-2003, un total de 352 plaintes, ce qui représente une diminution de 6 % des plaintes comparativement à l'année précédente (372 plaintes).

En ce qui concerne les dossiers de plaintes dont l'examen a été complété au cours de l'exercice financier 2002-2003, on dénombre un total de 323 dossiers de plaintes conclues pour la région, soit 317 plaintes conclues par les établissements dont 251 plaintes examinées par les commissaires locaux à la qualité des services et 66 plaintes examinées par les médecins examinateurs. La Régie régionale, 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<br>selon la<br>mission | Plaintes reçues                            |                      |       | Plaintes<br>conclues | Plaintes en voie<br>de traitement à<br>la fin de<br>l'exercice | Protecteur<br>des<br>usagers | Comité<br>de<br>révision |
|--------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------|-------|----------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|
|                                      | En<br>traitement<br>en début<br>d'exercice | Durant<br>l'exercice | Total |                      |                                                                |                              |                          |
| CHSGS                                | 12                                         | 115                  | 127   | 120                  | 7                                                              | 4                            | —                        |
| CLSC                                 | 4                                          | 58                   | 62    | 57                   | 5                                                              | 3                            | —                        |
| CHSLD                                | 2                                          | 49                   | 51    | 48                   | 3                                                              | 2                            | —                        |
| CPEJ                                 | —                                          | 18                   | 18    | 15                   | 3                                                              | 1                            | —                        |
| CR                                   | 2                                          | 9                    | 11    | 11                   | —                                                              | —                            | —                        |
| Sous-total                           | 20                                         | 249                  | 269   | 251                  | 18                                                             | 10                           | —                        |



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

| Établissement<br>selon la<br>mission | Plaintes reçues                            |                      |       | Plaintes<br>conclues | Plaintes en voie<br>de traitement à<br>la fin de<br>l'exercice | Protecteur<br>des<br>usagers | Comité<br>de<br>révision |
|--------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------|-------|----------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|
|                                      | En<br>traitement<br>en début<br>d'exercice | Durant<br>l'exercice | Total |                      |                                                                |                              |                          |
| CHSGS                                | 22                                         | 42                   | 64    | 56                   | 8                                                              | —                            | 3                        |
| CLSC                                 | 3                                          | 8                    | 11    | 9                    | 2                                                              | —                            | 1                        |
| CHSLD                                | —                                          | 2                    | 2     | 1                    | 1                                                              | —                            | —                        |
| CPEJ                                 | —                                          | —                    | —     | —                    | —                                                              | —                            | —                        |
| CR                                   | —                                          | —                    | —     | —                    | —                                                              | —                            | —                        |
| Sous-total                           | 25                                         | 52                   | 77    | 66                   | 11                                                             | —                            | 4                        |
| Total<br>établissements              | 45                                         | 301                  | 346   | 317                  | 29                                                             | 10                           | 4                        |

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

|                                       | Plaintes reçues                            |                      |       | Plaintes<br>conclues | Plaintes en voie<br>de traitement à<br>la fin de<br>l'exercice | Protecteur<br>des<br>usagers | Comité<br>de<br>révision |
|---------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------|-------|----------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|
|                                       | En<br>traitement<br>en début<br>d'exercice | Durant<br>l'exercice | Total |                      |                                                                |                              |                          |
| Régie régionale                       | 1                                          | 5                    | 6     | 6                    | —                                                              | —                            | —                        |
| Total région<br>Bas-Saint-<br>Laurent | 46                                         | 306                  | 352   | 323                  | 29                                                             | 10                           | 4                        |



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<br>selon la mission         | Commissaire local<br>à la qualité des services |                     | Médecin examinateur  |                     | Total      |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|----------------------|---------------------|------------|
|                                           | Plaintes<br>verbales                           | Plaintes<br>écrites | Plaintes<br>verbales | Plaintes<br>écrites |            |
| CHSGS                                     | 37                                             | 83                  | 13                   | 43                  | 176        |
| CLSC                                      | 38                                             | 19                  | 3                    | 6                   | 66         |
| CHSLD                                     | 17                                             | 31                  | 1                    | —                   | 49         |
| CPEJ                                      | —                                              | 15                  | —                    | —                   | 15         |
| CR                                        | 1                                              | 10                  | —                    | —                   | 11         |
| <b>Sous-total</b>                         | <b>93</b>                                      | <b>158</b>          | <b>17</b>            | <b>49</b>           | <b>317</b> |
| Régie régionale                           | —                                              | 6                   | —                    | —                   | 6          |
| <b>Total région<br/>Bas-Saint-Laurent</b> | <b>93</b>                                      | <b>164</b>          | <b>17</b>            | <b>49</b>           | <b>323</b> |

## 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 la Régie régionale. Pour l'ensemble des établissements, 83 % des dossiers de plaintes conclues qui ont été examinés par les commissaires locaux à la qualité des services (209 dossiers de plaintes sur 251) 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, 242 dossiers sur 317 ont été examinés à l'intérieur du délai de 45 jours, soit 76 %. Pour la Régie régionale, 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<br>selon la mission | Délai d'examen |                |                 |                  |                  |                  |                     | Total      |
|-----------------------------------|----------------|----------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|---------------------|------------|
|                                   | 1 jour         | 2 à<br>7 jours | 8 à<br>30 jours | 31 à<br>45 jours | 46 à<br>60 jours | 61 à<br>90 jours | 91 jours<br>et plus |            |
| CHSGS                             | 2              | 8              | 47              | 45               | 7                | 10               | 1                   | 120        |
| CLSC                              | 3              | 9              | 21              | 21               | 2                | 1                | —                   | 57         |
| CHSLD                             | 1              | 3              | 21              | 14               | 6                | 2                | 1                   | 48         |
| CPEJ                              | —              | —              | 4               | 3                | 2                | 1                | 5                   | 15         |
| CR                                | —              | —              | 3               | 4                | 2                | 2                | —                   | 11         |
| <b>Sous-total</b>                 | <b>6</b>       | <b>20</b>      | <b>96</b>       | <b>87</b>        | <b>19</b>        | <b>16</b>        | <b>7</b>            | <b>251</b> |

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

| Établissement<br>selon la mission | Délai d'examen |                |                 |                  |                  |                  |                     | Total      |
|-----------------------------------|----------------|----------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|---------------------|------------|
|                                   | 1 jour         | 2 à<br>7 jours | 8 à<br>30 jours | 31 à<br>45 jours | 46 à<br>60 jours | 61 à<br>90 jours | 91 jours<br>et plus |            |
| CHSGS                             |                | 1              | 14              | 10               | 5                | 5                | 21                  | 56         |
| CLSC                              | —              | —              | 3               | 4                | 1                | —                | 1                   | 9          |
| CHSLD                             | —              | —              | —               | 1                | —                | —                | —                   | 1          |
| CPEJ                              | —              | —              | —               | —                | —                | —                | —                   | —          |
| CR                                | —              | —              | —               | —                | —                | —                | —                   | —          |
| <b>Sous-total</b>                 | <b>—</b>       | <b>1</b>       | <b>17</b>       | <b>15</b>        | <b>6</b>         | <b>5</b>         | <b>22</b>           | <b>66</b>  |
| <b>Total établissements</b>       | <b>6</b>       | <b>21</b>      | <b>113</b>      | <b>102</b>       | <b>25</b>        | <b>21</b>        | <b>29</b>           | <b>317</b> |

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

|                                                | Délai d'examen |                |                 |                  |                  |                  |                     | Total      |
|------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|---------------------|------------|
|                                                | 1 jour         | 2 à<br>7 jours | 8 à<br>30 jours | 31 à<br>45 jours | 46 à<br>60 jours | 61 à<br>90 jours | 91 jours<br>et plus |            |
| Régie régionale                                | —              | 2              | 2               | 1                | —                | —                | 1                   | 6          |
| <b>Total région<br/>Bas-Saint-<br/>Laurent</b> | <b>6</b>       | <b>23</b>      | <b>115</b>      | <b>103</b>       | <b>25</b>        | <b>21</b>        | <b>29</b>           | <b>323</b> |



### 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 la Régie régionale, on observe que dans 57 % des situations, c'est l'utilisateur des services de santé et des services sociaux qui a lui-même adressé sa plainte. Par ailleurs, 43 % 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 | Nombre de dossiers de plaintes conclues | Auteurs de la plainte |       |              |           |             |
|--------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|-------|--------------|-----------|-------------|
|                                |                                         | Usager                | Tiers |              |           | Autre tiers |
|                                |                                         |                       | Total | Représentant | Assistant |             |
| CHSGS                          | 120                                     | 80                    | 31    | 21           | 10        | 19          |
| CLSC                           | 57                                      | 44                    | 7     | 5            | 2         | 8           |
| CHSLD                          | 48                                      | 15                    | 12    | 8            | 4         | 25          |
| CPEJ                           | 15                                      | —                     | 11    | 9            | 2         | 6           |
| CR                             | 11                                      | 4                     | 4     | 4            | —         | 3           |
| Sous-total                     | 251                                     | 143                   | 65    | 47           | 18        | 61          |

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

| Établissement selon la mission | Nombre de dossiers de plaintes conclues | Auteurs de la plainte |       |              |           |             |
|--------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|-------|--------------|-----------|-------------|
|                                |                                         | Usager                | Tiers |              |           | Autre tiers |
|                                |                                         |                       | Total | Représentant | Assistant |             |
| CHSGS                          | 56                                      | 32                    | 20    | 15           | 5         | 9           |
| CLSC                           | 9                                       | 7                     | 5     | 2            | 3         | —           |
| CHSLD                          | 1                                       | —                     | 1     | 1            | —         | —           |
| CPEJ                           | —                                       | —                     | —     | —            | —         | —           |
| CR                             | —                                       | —                     | —     | —            | —         | —           |
| Sous-total                     | 66                                      | 39                    | 26    | 18           | 8         | 9           |
| Total établissements           | 317                                     | 182                   | 91    | 65           | 26        | 70          |



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

|                                       | Nombre de dossiers de plaintes conclues | Auteurs de la plainte |           |              |           |             |
|---------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|-----------|--------------|-----------|-------------|
|                                       |                                         | Usager                | Tiers     |              |           | Autre tiers |
|                                       |                                         |                       | Total     | Représentant | Assistant |             |
| Régie régionale                       | 6                                       | 3                     | 1         | 1            | —         | 2           |
| <b>Total région Bas-Saint-Laurent</b> | <b>323</b>                              | <b>185</b>            | <b>92</b> | <b>66</b>    | <b>26</b> | <b>72</b>   |

En ce qui concerne les données relatives à la qualité de l'assistant en lien avec l'utilisateur ou son représentant, on remarquera que, selon les renseignements fournis par les établissements, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Bas-Saint-Laurent a porté assistance et/ou accompagné les usagers ou leurs représentants dans 21 dossiers de plaintes (tableaux 5A, 5B et 5C).



**Tableau 5A : Qualité de l'assistant – Commissaire local à la qualité des services**

| Établissement selon la mission | Famille  | Ami proche | Env. gén. | Inter-venant | Comité usagers | CAAP      | PLAIDD   | Autre occupation | Total     |
|--------------------------------|----------|------------|-----------|--------------|----------------|-----------|----------|------------------|-----------|
| CHSGS                          | —        | —          | —         | —            | 1              | 9         | —        | —                | 10        |
| CLSC                           | —        | —          | —         | —            | —              | 2         | —        | —                | 2         |
| CHSLD                          | 2        | —          | —         | —            | —              | 2         | —        | —                | 4         |
| CPEJ                           | —        | —          | —         | —            | —              | 2         | —        | —                | 2         |
| CR                             | —        | —          | —         | —            | —              | —         | —        | —                | —         |
| <b>Sous-total</b>              | <b>2</b> | <b>—</b>   | <b>—</b>  | <b>—</b>     | <b>1</b>       | <b>15</b> | <b>—</b> | <b>—</b>         | <b>18</b> |

**Tableau 5B : Qualité de l'assistant – Médecin examinateur**

| Établissement selon la mission | Famille  | Ami proche | Env. gén. | Inter-venant | Comité usagers | CAAP      | PLAIDD   | Autre occupation | Total     |
|--------------------------------|----------|------------|-----------|--------------|----------------|-----------|----------|------------------|-----------|
| CHSGS                          | 1        | —          | —         | —            | —              | 4         | —        | —                | 5         |
| CLSC                           | 1        | —          | —         | —            | —              | 2         | —        | —                | 3         |
| CHSLD                          | —        | —          | —         | —            | —              | —         | —        | —                | —         |
| CPEJ                           | —        | —          | —         | —            | —              | —         | —        | —                | —         |
| CR                             | —        | —          | —         | —            | —              | —         | —        | —                | —         |
| <b>Sous-total</b>              | <b>2</b> | <b>—</b>   | <b>—</b>  | <b>—</b>     | <b>—</b>       | <b>6</b>  | <b>—</b> | <b>—</b>         | <b>8</b>  |
| <b>Total établissements</b>    | <b>4</b> | <b>—</b>   | <b>—</b>  | <b>—</b>     | <b>1</b>       | <b>21</b> | <b>—</b> | <b>—</b>         | <b>26</b> |

**Tableau 5C : Qualité de l'assistant – Commissaire régional à la qualité des services**

|                 | Famille | Ami proche | Env. gén. | Inter-venant | Comité usagers | CAAP | PLAIDD | Autre occupation | Total |
|-----------------|---------|------------|-----------|--------------|----------------|------|--------|------------------|-------|
| Régie régionale | —       | —          | —         | —            | —              | —    | —      | —                | —     |

|                                       |          |          |          |          |          |           |          |          |           |
|---------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
| <b>Total région Bas-Saint-Laurent</b> | <b>4</b> | <b>—</b> | <b>—</b> | <b>—</b> | <b>1</b> | <b>21</b> | <b>—</b> | <b>—</b> | <b>26</b> |
|---------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|



## 2. Les résultats de l'examen des plaintes

Le portrait global des plaintes conclues par les établissements démontre que sur 317 dossiers de plaintes conclues, 251 ont été examinés par les commissaires locaux à la qualité des services et 66 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 6A, 6B et 6C 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 la Régie régionale (commissaire régional à la qualité des services).

**Tableau 6A :** 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 | Abandonné | Traitement refusé, interrompu | Examen complété        |                                |                                  | Total |
|--------------------------------|----------------------------|-----------|-------------------------------|------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-------|
|                                |                            |           |                               | Sans mesure corrective | Mesures correctives appliquées | Mesures correctives recommandées |       |
| CHSGS                          | 9                          | —         | —                             | 52                     | 60                             | 51                               | 172   |
| CLSC                           | 9                          | 1         | —                             | 10                     | 33                             | 10                               | 63    |
| CHSLD                          | 3                          | 1         | —                             | 9                      | 42                             | 6                                | 61    |
| CPEJ                           | 1                          | —         | —                             | 10                     | 17                             | —                                | 28    |
| CR                             | 2                          | —         | —                             | 2                      | 3                              | 5                                | 12    |
| Sous-total                     | 24                         | 2         | —                             | 83                     | 155                            | 72                               | 336   |



**Tableau 6B : Objets de plaintes selon leur niveau d'examen par les établissements  
Médecin examinateur**

| Établissement<br>selon la mission | Rejeté<br>sur<br>examen<br>sommaire | Aban-<br>donné | Traitement<br>refusé,<br>interrompu | Examen complété           |                                      |                                        | Total |
|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------|-------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|-------|
|                                   |                                     |                |                                     | Sans mesure<br>corrective | Mesures<br>correctives<br>appliquées | Mesures<br>correctives<br>recommandées |       |
| CHSGS                             | 6                                   | —              | —                                   | 22                        | 25                                   | 8                                      | 61    |
| CLSC                              | —                                   | —              | —                                   | 2                         | 5                                    | 2                                      | 9     |
| CHSLD                             | —                                   | —              | —                                   | —                         | —                                    | 1                                      | 1     |
| CPEJ                              | —                                   | —              | —                                   | —                         | —                                    | —                                      | —     |
| CR                                | —                                   | —              | —                                   | —                         | —                                    | —                                      | —     |
| Sous-total                        | 6                                   | —              | —                                   | 24                        | 30                                   | 11                                     | 71    |
| Total des<br>établissements       | 30                                  | 2              | —                                   | 107                       | 185                                  | 83                                     | 407   |

**Tableau 6C : Objets de plaintes selon leur niveau d'examen par la Régie Régionale  
Commissaire régional à la qualité des services**

|                                       | Rejeté sur<br>examen<br>sommaire | Aban-<br>donné | Traitement<br>refusé,<br>interrompu | Examen complété           |                                      |                                        | Total |
|---------------------------------------|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|-------|
|                                       |                                  |                |                                     | Sans mesure<br>corrective | Mesures<br>correctives<br>appliquées | Mesures<br>correctives<br>recommandées |       |
| Régie régionale                       | 4                                | —              | —                                   | 1                         | —                                    | 1                                      | 6     |
| Total région<br>Bas-Saint-<br>Laurent | 34                               | 2              | —                                   | 108                       | 185                                  | 84                                     | 413   |

Par ailleurs, les tableaux 7A, 7B et 7C présentent le portrait détaillé des objets de plaintes examinées par les établissements (commissaires locaux à la qualité des services et médecins examinateurs) et par la Régie régionale (commissaire régional à la qualité des services). Ainsi, les 251 dossiers de plaintes examinées par les commissaires locaux ont généré l'examen de 336 objets de plaintes. De même, les 66 dossiers de plaintes examinées par les médecins examinateurs ont généré l'examen de 71 objets de plaintes.



**Tableau 7A :** 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                          | 65                          | 45                          | 23                           | 27                                      | 4                | 6                   | 1             | 171   |
| CLSC                           | 26                          | 16                          | 15                           | —                                       | 4                | 2                   | —             | 63    |
| CHSLD                          | 1                           | 23                          | 16                           | 14                                      | 3                | 3                   | 1             | 61    |
| CPEJ                           | 8                           | 12                          | 6                            | —                                       | 1                | —                   | 1             | 28    |
| CR                             | 2                           | 2                           | 2                            | 1                                       | 2                | 3                   | 1             | 13    |
| Sous-total                     | 102                         | 98                          | 62                           | 42                                      | 14               | 14                  | 4             | 336   |

**Tableau 7B :** 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                          | 12                          | 29                          | 18                           | —                                       | —                | —                   | 2             | 61    |
| CLSC                           | 1                           | 2                           | 2                            | —                                       | —                | —                   | 4             | 9     |
| CHSLD                          | —                           | 1                           | —                            | —                                       | —                | —                   | —             | 1     |
| CPEJ                           | —                           | —                           | —                            | —                                       | —                | —                   | —             | —     |
| CR                             | —                           | —                           | —                            | —                                       | —                | —                   | —             | —     |
| Sous-total                     | 13                          | 32                          | 20                           | —                                       | —                | —                   | 6             | 71    |
| Total établissements           | 115                         | 130                         | 82                           | 42                                      | 14               | 14                  | 10            | 407   |

**Tableau 7C :** Portrait détaillé des objets de plaintes examinées par la Régie Régionale **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 |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|------------------|---------------------|---------------|-------|
| Régie régionale                | 1                           | 3                           | —                            | —                                       | —                | —                   | 2             | 6     |
| Total région Bas-Saint-Laurent | 116                         | 133                         | 82                           | 42                                      | 14               | 14                  | 12            | 413   |



## **2.2     *La nature des mesures correctives appliquées ou recommandées***

Les tableaux 8A et 8B 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 232 mesures correctives appliquées ou recommandées. En ce qui concerne les médecins examinateurs, 49 mesures correctives ont été appliquées ou recommandées.

La Régie régionale a pour sa part recommandé la révision des protocoles cliniques et administratifs dans le cadre de l'examen d'une plainte qui concerne l'application d'une mesure corrective.



**Tableau 8A : Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées**  
**Commissaire à la qualité des services**

| OBJETS                                                | Accessibilité et continuité |             | Séjour et services |             | Relations interpersonnelles |             | Environnement et ressources matérielles |             | Aspect financier |             | Droits particuliers |             | Autres objets |             | TOTAL      |             |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------|--------------------|-------------|-----------------------------|-------------|-----------------------------------------|-------------|------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------|-------------|------------|-------------|
|                                                       | Nombre                      | %           | Nombre             | %           | Nombre                      | %           | Nombre                                  | %           | Nombre           | %           | Nombre              | %           | Nombre        | %           | Nombre     | %           |
| <b>MESURES CORRECTIVES</b>                            |                             |             |                    |             |                             |             |                                         |             |                  |             |                     |             |               |             |            |             |
| Régulation du processus d'accès                       | 11                          | 18%         |                    |             | 1                           | 2%          |                                         |             | 1                | 7%          |                     |             |               |             | 13         | 6%          |
| Relocalisation de l'usager                            | 1                           | 2%          |                    |             |                             |             | 1                                       | 4%          |                  |             |                     |             |               |             | 2          | 1%          |
| Réduction du délai                                    | 4                           | 7%          | 1                  | 1%          |                             |             |                                         |             |                  |             |                     |             |               |             | 5          | 2%          |
| Obtention des services                                | 7                           | 11%         | 1                  | 1%          | 2                           | 4%          |                                         |             | 1                | 7%          |                     |             |               |             | 11         | 5%          |
| Amélioration de la continuité                         | 2                           | 3%          | 4                  | 6%          |                             |             |                                         |             |                  |             |                     |             |               |             | 6          | 3%          |
| Respect du choix                                      |                             |             | 2                  | 3%          |                             |             | 1                                       | 4%          | 1                | 7%          | 1                   | 13%         |               |             | 5          | 2%          |
| Cessation des services                                |                             |             |                    |             |                             |             |                                         |             |                  |             |                     |             |               |             |            |             |
| Adaptation des services                               | 8                           | 13%         | 5                  | 7%          |                             |             | 5                                       | 18%         |                  |             | 1                   | 13%         |               |             | 19         | 8%          |
| Ajustement des activités professionnelles             | 1                           | 2%          | 15                 | 21%         | 5                           | 10%         |                                         |             |                  |             | 1                   | 13%         |               |             | 22         | 9%          |
| Adaptation du milieu de vie                           |                             |             |                    |             |                             |             | 3                                       | 11%         |                  |             |                     |             |               |             | 3          | 1%          |
| Amélioration des conditions de vie                    |                             |             | 1                  | 1%          |                             |             | 6                                       | 21%         |                  |             |                     |             |               |             | 7          | 3%          |
| Ajustements techniques et matériels                   |                             |             | 1                  | 1%          | 2                           | 4%          | 7                                       | 25%         |                  |             |                     |             |               |             | 10         | 4%          |
| Amélioration des mesures de sécurité et de protection | 3                           | 4%          |                    |             |                             |             |                                         |             |                  |             |                     |             |               |             | 3          | 1%          |
| Ajustements financiers                                |                             |             |                    |             |                             |             |                                         |             | 5                | 36%         | 1                   | 13%         |               |             | 6          | 3%          |
| Ajustements administratifs                            | 5                           | 8%          | 2                  | 3%          | 1                           | 2%          |                                         |             | 1                | 7%          |                     |             |               |             | 9          | 4%          |
| Information aux intervenants                          | 8                           | 13%         | 9                  | 13%         | 9                           | 19%         | 3                                       | 11%         | 2                | 14%         |                     |             |               |             | 31         | 13%         |
| Formation des intervenants                            | 3                           | 5%          | 7                  | 10%         | 3                           | 6%          |                                         |             |                  |             | 1                   | 13%         |               |             | 14         | 6%          |
| Encadrement des intervenants                          | 1                           | 2%          | 6                  | 8%          | 5                           | 10%         | 1                                       | 4%          | 1                | 7%          |                     |             |               |             | 14         | 6%          |
| Amélioration des communications                       | 6                           | 10%         | 9                  | 13%         | 13                          | 27%         | 1                                       | 4%          | 1                | 7%          |                     |             |               |             | 30         | 13%         |
| Utilisation d'interprètes                             |                             |             |                    |             |                             |             |                                         |             |                  |             |                     |             | 1             | 100%        | 1          | 0%          |
| Changement d'intervenant                              | 1                           | 2%          | 2                  | 3%          | 1                           | 2%          |                                         |             |                  |             |                     |             |               |             | 4          | 2%          |
| Mesures disciplinaires                                |                             |             |                    |             | 2                           | 4%          |                                         |             |                  |             |                     |             |               |             | 2          | 1%          |
| Révisite                                              | 3                           | 5%          | 4                  | 6%          | 4                           | 8%          |                                         |             | 1                | 7%          | 3                   | 30%         |               |             | 15         | 6%          |
| • code d'éthique                                      |                             |             |                    |             | 2                           |             |                                         |             |                  |             |                     |             |               |             | 2          |             |
| • procédure d'examen                                  |                             |             |                    |             | 1                           |             |                                         |             |                  |             |                     |             |               |             | 1          |             |
| • autre procédure                                     |                             |             | 1                  |             |                             |             |                                         |             | 1                |             | 2                   |             |               |             | 4          |             |
| • politiques et règlements                            |                             |             | 1                  |             |                             |             |                                         |             |                  |             |                     |             |               |             | 1          |             |
| • systèmes d'accès                                    |                             |             |                    |             |                             |             |                                         |             |                  |             |                     |             |               |             |            |             |
| • organisation des services                           |                             |             |                    |             |                             |             |                                         |             |                  |             |                     |             |               |             |            |             |
| • allocation des ressources                           |                             |             | 1                  |             | 1                           |             |                                         |             |                  |             | 1                   |             |               |             | 3          |             |
| • mécanismes de communication                         |                             |             |                    |             |                             |             |                                         |             |                  |             |                     |             |               |             |            |             |
| • protocoles cliniques et administratifs              |                             |             |                    |             |                             |             |                                         |             |                  |             |                     |             |               |             |            |             |
| • autre                                               |                             |             |                    |             |                             |             |                                         |             |                  |             |                     |             |               |             | 1          |             |
| Autre                                                 |                             |             | 1                  |             |                             |             |                                         |             |                  |             |                     |             |               |             |            |             |
| <b>TOTAL:</b>                                         | <b>61</b>                   | <b>100%</b> | <b>72</b>          | <b>100%</b> | <b>48</b>                   | <b>100%</b> | <b>28</b>                               | <b>100%</b> | <b>14</b>        | <b>100%</b> | <b>8</b>            | <b>100%</b> | <b>1</b>      | <b>100%</b> | <b>232</b> | <b>100%</b> |

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



**Tableau 8B : Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées**  
**Médecin examinateur**

| 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    | %           |
| <b>MESURES CORRECTIVES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |             |                             |             |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             |           |             |
| Régulation du processus d'accès                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                             |             |                             |             |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             |           |             |
| Relocalisation de l'utilisateur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                             |             |                             |             |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             |           |             |
| Réduction du délai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                             |             |                             |             |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             |           |             |
| Obtention des services                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                             |             | 1                           | 4%          |                             |             |                                         |   |                  |   | 1                   | 25%         |               |             | 2         | 4%          |
| Amélioration de la continuité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                             |             | 1                           | 4%          |                             |             |                                         |   |                  |   | 1                   | 25%         |               |             | 2         | 4%          |
| Respect du choix                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                             |             |                             |             |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             |           |             |
| Cessation des services                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                             |             |                             |             |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             |           |             |
| Adaptation des services                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                             |             | 2                           | 9%          |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             | 2         | 4%          |
| Ajustement des activités professionnelles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3                           | 43%         | 4                           | 17%         |                             |             |                                         |   |                  |   | 1                   | 25%         |               |             | 8         | 16%         |
| Adaptation du milieu de vie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                             |             |                             |             |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             |           |             |
| Amélioration des conditions de vie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                             |             |                             |             |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             |           |             |
| Ajustements techniques et matériels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                             |             | 1                           | 4%          |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             | 1         | 2%          |
| Amélioration des mesures de sécurité et de protection                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             |             |                             |             |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             |           |             |
| Ajustements financiers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                             |             |                             |             |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             |           |             |
| Ajustements administratifs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1                           | 14%         | 2                           | 9%          |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             | 3         | 6%          |
| Information aux intervenants                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1                           | 14%         | 4                           | 17%         | 6                           | 60%         |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             | 11        | 22%         |
| Formation des intervenants                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |             | 1                           | 4%          |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             | 1         | 2%          |
| Encadrement des intervenants                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                             |             |                             |             | 1                           | 10%         |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             | 1         | 2%          |
| Amélioration des communications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1                           | 14%         | 5                           | 22%         | 2                           | 20%         |                                         |   |                  |   | 1                   | 25%         | 1             | 20%         | 10        | 20%         |
| Utilisation d'interprètes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                             |             |                             |             |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             |           |             |
| Changement d'intervenant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                             |             |                             |             |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             |           |             |
| Mesures disciplinaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                             |             | 1                           | 4%          | 1                           | 10%         |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             | 2         | 4%          |
| Révision                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3                           | 14%         | 3                           | 4%          |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               |             | 6         | 12%         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>code d'éthique</li> <li>procédure d'examen</li> <li>autre procédure</li> <li>politiques et règlements</li> <li>systèmes d'accès</li> <li>organisation des services</li> <li>allocation des ressources</li> <li>mécanismes de communication</li> <li>protocoles cliniques et administratifs</li> <li>autre</li> </ul> | 1                           |             | 1                           |             |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             |               | 1           |           |             |
| Autre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             |             |                             |             |                             |             |                                         |   |                  |   |                     |             | 4             |             | 4         |             |
| <b>TOTAL:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>7</b>                    | <b>100%</b> | <b>23</b>                   | <b>100%</b> | <b>10</b>                   | <b>100%</b> |                                         |   |                  |   | <b>4</b>            | <b>100%</b> | <b>5</b>      | <b>100%</b> | <b>49</b> | <b>100%</b> |

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 2002-2003, les établissements de santé et de services sociaux (commissaires locaux à la qualité des services et médecins examinateurs) ont complété l'examen de 317 dossiers de plaintes comparativement à 307 l'année précédente, ce qui représente une légère hausse de 3 %. Cette augmentation a principalement été observée dans les centres hospitaliers de la région (176 dossiers de plaintes en 2002-2003 comparativement à 164 dossiers en 2001-2002). Par contre, on observe que les CLSC de la région ont examiné 66 dossiers de plaintes cette année comparativement à 54 l'an dernier. Par ailleurs, le Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent a examiné 15 dossiers de plaintes cette année comparativement à 37 l'an dernier. Le nombre total d'objets de plaintes a été établi à 407 cette année comparativement à 401 l'année dernière.

Le délai maximum d'examen des plaintes prévu par la loi est établi à 45 jours. En 2002-2003, 83 % des plaintes ont été examinées par les commissaires locaux à l'intérieur de ce délai réglementaire comparativement à 70 % en 2001-2002.

Par ailleurs, 76 % des dossiers de plaintes ont été examinés par les médecins examinateurs dans un délai de 45 jours et moins. Il faut noter toutefois que 25 dossiers de plaintes étaient en traitement en début d'exercice et qu'il n'y avait pas de délai limite pour en faire l'examen.

En ce qui concerne la nature des mesures correctives appliquées ou recommandées aux plaintes examinées par les commissaires locaux, parmi les quelques 232 mesures correctives, 31 % ont concerné les soins et services dispensés, 26 % ont concerné l'accessibilité et la continuité des services et 21 % ont concerné les relations interpersonnelles. En ce qui concerne l'examen par les médecins examinateurs, 47 % des mesures correctives ont concerné les soins et services dispensés et 20 % ont concerné les relations interpersonnelles.



### **3.2     *L'examen des plaintes par la Régie régionale***

Au cours des cinq dernières années, la Régie régionale a complété l'examen de 99 dossiers de plaintes. Ainsi, la Régie régionale a examiné 18 plaintes en 1998-1999, 28 plaintes en 1999-2000, 29 plaintes en 2000-2001, 18 plaintes en 2001-2002 et 6 en 2002-2003. Parmi les plaintes examinées par la Régie régionale en 2002-2003, une plainte a fait l'objet d'une recommandation de mesures correctives et le suivi approprié a été effectué par l'entreprise ambulancière concernée. Cette mesure a trait à la révision des protocoles cliniques et administratifs.

La diminution du nombre de plaintes examinées en 2002-2003 par la Régie régionale est principalement due aux changements apportés avec 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 la Régie régionale comme auparavant.



## **Conclusion**

L'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2002 de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux vise à favoriser l'instauration d'une nouvelle approche active et dynamique d'amélioration continue de la qualité des services axée sur la satisfaction des usagers, le respect de leurs droits et la protection des clientèles vulnérables.

Ainsi, chaque établissement de santé et de services sociaux et la Régie régionale ont procédé à la désignation d'un commissaire à la qualité des services afin de recevoir et d'examiner les plaintes les concernant. Ces personnes agissaient auparavant à titre de responsables de l'examen des plaintes.

De plus, le mandat des commissaires à la qualité des services a été élargi. En effet, ils peuvent, de leur propre initiative, recommander toute mesure visant l'amélioration de la qualité des services offerts, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits. Ils se doivent donc, de par leurs nouvelles fonctions, d'être vigilants en regard de la promotion de la qualité des services.

Par ailleurs, un nouveau mécanisme de type administratif a été mis en place pour traiter les plaintes concernant les médecins, les dentistes et les pharmaciens. Dans ces situations, l'utilisateur est invité à adresser sa plainte au commissaire local à la qualité des services, lequel la réfèrera à un médecin examinateur pour examen. Un comité de révision a été mis sur pied dans chaque établissement afin d'examiner, le cas échéant, en seconde et dernière instance les plaintes issues du médecin examinateur.

Au plan provincial, un protecteur des usagers a été nommé pour examiner les plaintes en dernière instance. Le Protecteur des usagers doit veiller au respect des usagers et de leurs droits et s'assurer que les établissements et les régies régionales appliquent la procédure d'examen des plaintes conformément à la loi. De plus, son mandat lui permet d'intervenir de sa propre initiative lorsqu'un problème est porté à son attention. Le Protecteur des usagers pourra également acheminer au ministre toute recommandation susceptible d'améliorer les services de santé et les services sociaux ou d'assurer le respect des droits des usagers.

Par ailleurs, des mesures sont prévues dans la loi garantissant à l'utilisateur le droit d'être assisté pour la formulation d'une plainte et pour toute démarche relative à son examen. Cette aide peut lui être fournie par le commissaire local ou régional à la qualité des services, par le comité des usagers de l'établissement ou par une personne de son choix. L'utilisateur peut également faire appel au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL), un organisme communautaire indépendant mandaté spécifiquement pour apporter ce type d'aide.

