



RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE L'ESTRIE

ASSEMBLÉE NATIONALE

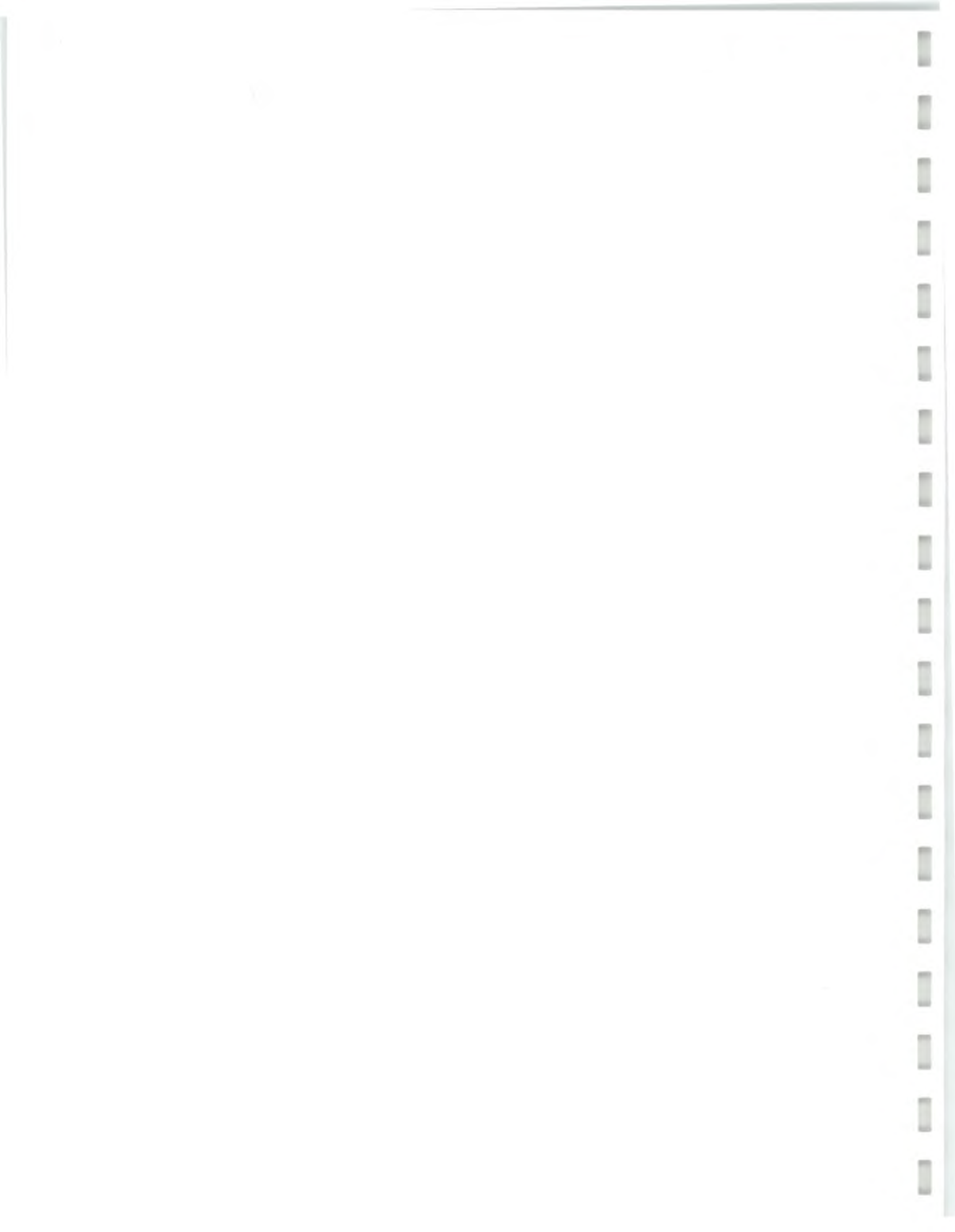
N° 648-20031018

Référence : 1824-03-01

**RAPPORT CONSOLIDÉ SUR L'EXAMEN DES PLAINTES
2002-2003
RÉGION DE L'ESTRIE**

ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
À SA RÉUNION DU 15 OCTOBRE 2003







EXTRAIT DU PROCÈS-VERBAL
ASSEMBLÉE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DE LA RÉGIE RÉGIONALE DE L'ESTRIE
TENUE À SHERBROOKE, LE MERCREDI 15 OCTOBRE 2003

Résolution numéro : 113.11

Objet : Rapport consolidé sur l'examen des plaintes 2002-2003 – Région de l'Estrie

Sur proposition dûment appuyée,

CONSIDÉRANT qu'en vertu de l'article 76.12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le conseil d'administration de la Régie régionale de l'Estrie doit transmettre au Ministre, une fois par année, un rapport faisant état de l'ensemble des rapports qu'il a reçus des établissements de sa région ;

IL EST RÉSOLU :

D'ADOPTER, TEL QUE PRÉSENTÉ, LE RAPPORT CONSOLIDÉ SUR L'EXAMEN DES PLAINTES 2002-2003 – RÉGION DE L'ESTRIE, ET DE LE TRANSMETTRE, COMME PRESCRIT PAR LA LOI, AU MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX AINSI QU'À LA PROTECTRICE DES USAGERS.

ADOPTÉ À L'UNANIMITÉ.

Conforme au procès-verbal de cette assemblée.

Yves D'Amboise
Secrétaire

2003-10-16



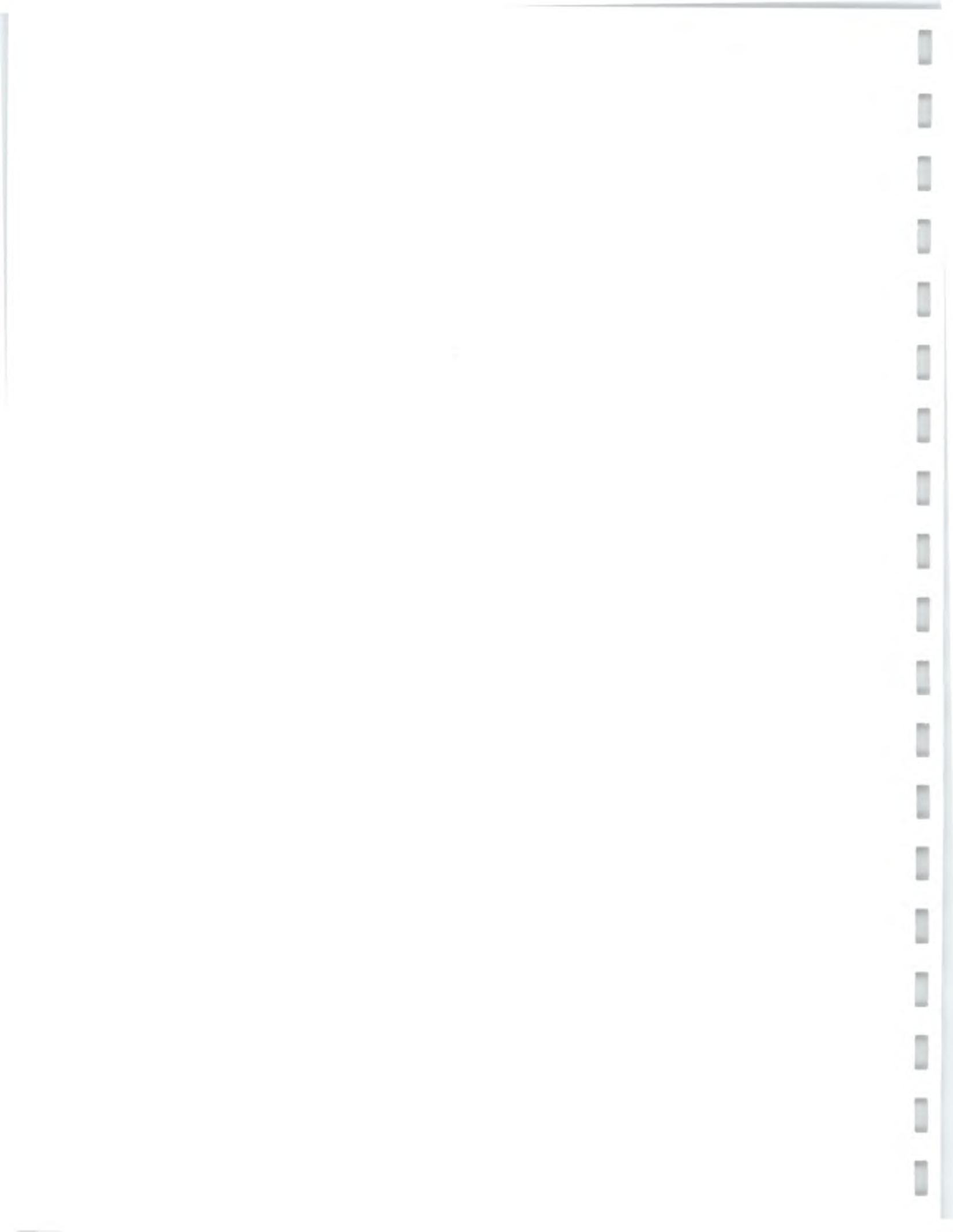
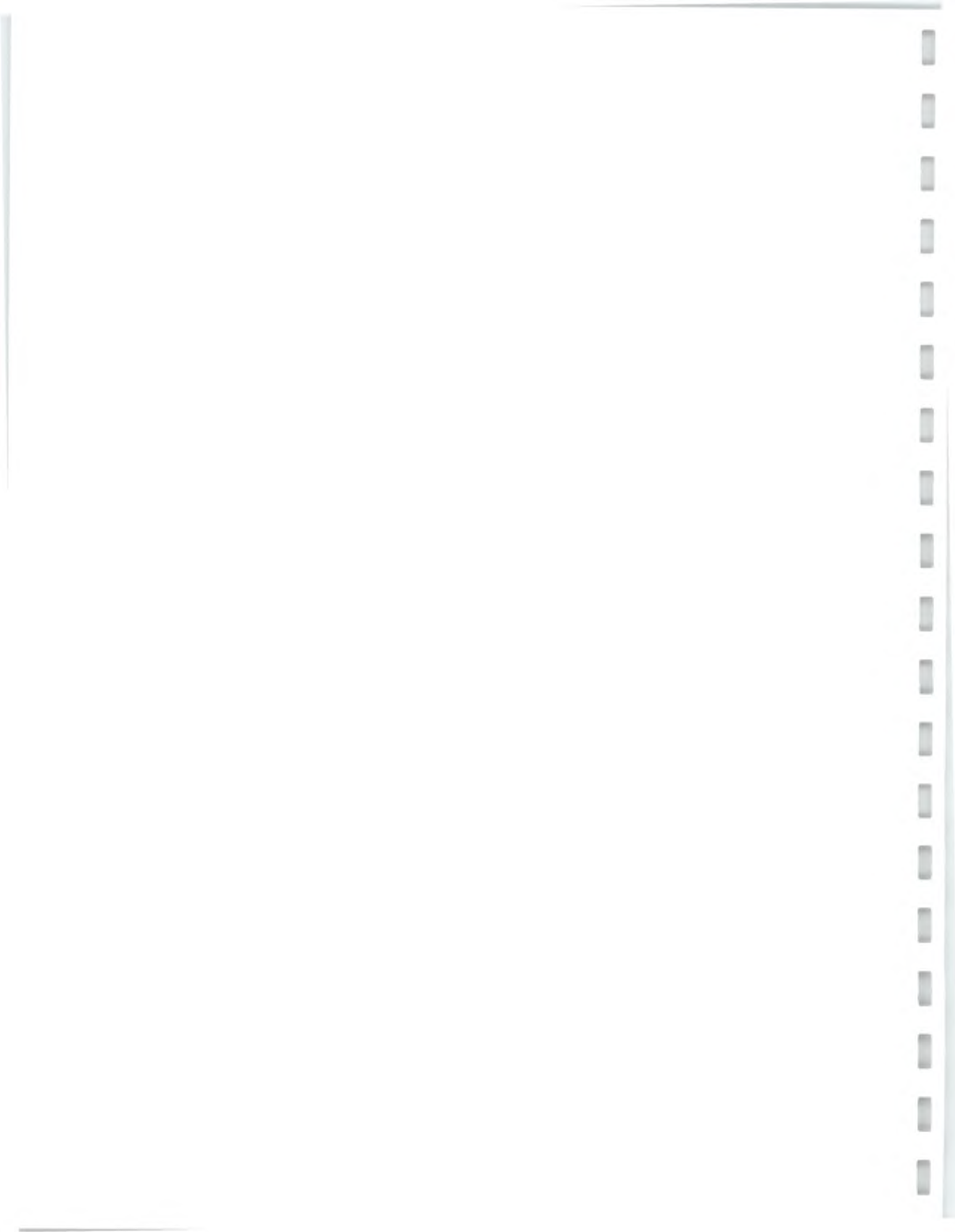


TABLE DES MATIÈRES

LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS	1
LES DROITS RECONNUS PAR LA LOI.....	1
LA LOI SUR LE PROTECTEUR DES USAGERS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX.....	1
LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.....	2
1^{er} palier, l'établissement ou la Régie régionale	2
• <i>L'établissement</i>	<i>2</i>
• <i>La Régie régionale</i>	<i>3</i>
2^e palier, la Protectrice des usagers	3
L'assistance et l'accompagnement.....	3
D'autres recours possibles	4
LES PLAINTES À LA RÉGIE RÉGIONALE DE L'ESTRIE	5
EN 1^{re} INSTANCE.....	5
• Les plaintes à l'endroit d'un organisme communautaire	5
• Les plaintes à l'endroit des services préhospitaliers.....	5
• Les plaintes à l'endroit d'une fonction de la Régie régionale	5
EN 2^e INSTANCE.....	5
• Les plaintes traitées par la Protectrice des usagers.....	5
• La collaboration avec le bureau de la Protectrice des usagers	5
L'INFORMATION ET LES DROITS.....	6
LE TRAITEMENT DES PLAINTES À L'ENDROIT DES RÉSIDENCES PRIVÉES D'HÉBERGEMENT	6
LES PLAINTES DANS LES ÉTABLISSEMENTS ESTRIENS.....	7
• Les plaintes reçues.....	7
• Les plaintes conclues.....	7
• Le mode de dépôt des plaintes reçues	7
• L'auteur de la plainte.....	7
• Les délais de traitement.....	7
• Les objets de plaintes conclues selon leur niveau de traitement	8
• Les suites données aux objets de plaintes	8
• Les mesures correctives.....	8
Tableau 1	9
LA PROTECTION DES DROITS : UN BILAN DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES	
• PLAINTES TRAITÉES PAR LA RÉGIE RÉGIONALE DE L'ESTRIE.....	9
• VENTILATION DES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES EN 1 ^{RE} INSTANCE.....	12
Tableau 2	15
TRAITEMENT DES DEMANDES D'ASSISTANCE.....	15
Tableau 3.....	16
CARACTÉRISTIQUES DES SIGNALEMENTS CONCERNANT UNE RÉSIDENCE PRIVÉE.....	16
Tableau 4.....	17
PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS 2002-2003	17
• Commissaire local à la qualité des services	19
• Médecin examinateur	20
CONCLUSION.....	21



LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* énonce les lignes directrices qui doivent guider la gestion et la prestation des services. La Loi rappelle notamment que :

- la raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- le respect et la reconnaissance des droits des usagers doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- l'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins.

Le respect des droits des usagers est indispensable à la prestation de services de qualité. En ce sens, la finalité du régime d'examen des plaintes vise l'amélioration de la qualité des soins et des services offerts et le mieux-être de toutes les personnes qui en auront un jour besoin.

LES DROITS RECONNUS PAR LA LOI

Les droits des usagers sont décrits aux articles 4 à 16 de la Loi. Ils portent principalement sur :

- le droit à l'information sur les services disponibles;
- le droit à l'information sur son état de santé et de bien-être (les solutions possibles, les risques et les conséquences des traitements);
- le droit d'accès à son dossier;
- le droit à des services adéquats sur le plan humain, scientifique et social;
- le droit de choisir le professionnel ou l'établissement de qui il recevra les services (en tenant compte de la mission des établissements et de la liberté d'un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne);
- le droit de donner ou de refuser son consentement;
- le droit de recevoir des soins en urgence;
- le droit de participer aux décisions sur son état de santé et de bien-être;
- le droit à des services en langue anglaise;
- le droit d'être accompagné et assisté pour obtenir un service ou des informations;
- le droit d'exercer un recours auprès d'une corporation professionnelle, des tribunaux civils ou en vertu du régime d'examen des plaintes.

LA LOI SUR LE PROTECTEUR DES USAGERS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

Le régime de protection des droits des usagers s'est transformé avec l'entrée en vigueur, le 1^{er} avril 2002, de la Loi sur le Protecteur des usagers et la mise en place d'un nouveau régime de traitement des plaintes.

Cette loi modifie la Loi sur les services de santé et les services sociaux afin d'accélérer le traitement des plaintes des usagers par la mise en place d'une structure d'examen à deux paliers plutôt qu'à trois, les établissements constituant généralement le premier palier d'examen et le Protecteur des usagers, le second et dernier palier.

La fonction de « Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux » est ainsi créée, laquelle succède au Commissaire aux plaintes. Les régies régionales continuent d'exercer une compétence de premier palier sur certains services ou activités qui relèvent de leur responsabilité.

De plus, afin d'assurer une consolidation du recours au premier palier d'examen, la loi prévoit de nouvelles mesures relatives au traitement des plaintes, tant au niveau d'un établissement de santé et de services sociaux, qui devra nommer un commissaire local à la qualité des services, qu'au niveau d'une régie régionale, qui devra nommer un commissaire régional à la qualité des services.

Enfin, la loi prévoit un régime spécial pour l'examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, laquelle sera d'abord traitée par un médecin examinateur pour ensuite pouvoir faire l'objet d'une révision, dans certaines circonstances, par un comité de révision.

À sa réunion du 26 mars 2002, le conseil d'administration a adopté le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes à la Régie régionale de l'Estrie. Le 11 septembre 2002, le CA a confirmé la nomination de madame Nicole Michaud, Commissaire régionale à la qualité des services. Elle est assistée dans ses fonctions par France Massicotte-Dagenais et Anne Proulx.

LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

En cas d'insatisfaction, tout usager peut formuler une plainte relative aux services reçus, à recevoir ou requis du réseau de la santé et des services sociaux. Le respect des droits des usagers est indispensable à la prestation de services de qualité. En ce sens, la finalité du régime d'examen des plaintes vise l'amélioration de la qualité des soins et des services offerts et le mieux-être de toutes les personnes qui en auront un jour besoin.

Les objectifs du régime d'examen des plaintes dans le domaine de la santé et des services sociaux sont de fournir aux plaignants un interlocuteur crédible, de répondre rapidement à leurs motifs d'insatisfaction et enfin, de les tenir informés du suivi de leur plainte, quelles qu'en soient les conclusions.

Il s'agit d'abord d'un recours auprès de l'établissement ou de la Régie régionale puis auprès de la Protectrice des usagers.

1^{er} palier, l'établissement ou la Régie régionale

- ***L'établissement :***

Dans chaque établissement, un commissaire local à la qualité est nommé par le conseil d'administration pour recevoir et examiner les plaintes portant sur les services que les usagers ont reçus ou qu'ils auraient dû recevoir de l'établissement.

Une plainte, qu'elle soit formulée verbalement ou par écrit, revêt la même importance.

Le commissaire local, après avoir recueilli la version des faits de l'utilisateur, analysera la situation et rencontrera les personnes qui sont en cause. Dans un délai de 45 jours, il transmettra, par écrit, ses conclusions en indiquant si des mesures sont envisagées pour remédier à la situation.

Des modalités particulières s'appliquent dans le cas d'une plainte concernant un médecin, un pharmacien ou un dentiste. Pour ces cas particuliers, les plaintes doivent être déposées au commissaire à la qualité de l'établissement.

- ***La Régie régionale :***

Un commissaire régional à la qualité des services est aussi nommé par le conseil d'administration de la Régie régionale.

Les personnes recevant des services d'un organisme communautaire ou d'une résidence privée d'hébergement agréée ou des services préhospitaliers d'urgence (ambulances) doivent, en cas d'insatisfaction, s'adresser directement à la Régie régionale.

Il en va de même lorsqu'une personne estime que la Régie régionale n'assume pas correctement ses fonctions ou ses activités et que cela l'affecte personnellement en tant qu'utilisateur.

2^e palier, la Protectrice des usagers

Après 45 jours, l'utilisateur qui n'a pas reçu les conclusions de l'établissement ou de la Régie régionale ou qui demeure insatisfait de la réponse peut, en dernier ressort, s'adresser à la Protectrice des usagers. Indépendante des établissements, des régies régionales et du Ministère, la Protectrice procédera à un nouvel examen de la plainte et communiquera sa décision finale.

La Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux peut, aussi effectuer des interventions particulières, notamment dans des contextes de vulnérabilité ou d'abandon de certaines clientèles.

En tout temps, l'examen des plaintes est gratuit.

L'assistance et l'accompagnement

Les personnes responsables du traitement des plaintes dans les établissements ou à la Régie régionale, de même qu'au bureau de la Protectrice des usagers, peuvent aider les usagers à formuler leur plainte ainsi que pour toute autre démarche entourant son examen. Les usagers peuvent aussi être assistés et accompagnés par une personne de leur choix (parent, proche, etc.), par le comité des usagers (dans les établissements où le comité est formé), par l'organisme communautaire désigné à cette fin ou encore par tout autre organisme communautaire.

D'autres recours possibles

Il est à noter que selon l'objet de la plainte, l'utilisateur peut aussi exercer des recours extérieurs auprès d'organismes reconnus. Parmi ceux-ci, soulignons : la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, la Commission d'accès à l'information, la section des affaires sociales du Tribunal administratif du Québec, le Protecteur du citoyen, les corporations professionnelles ou encore les tribunaux.

LES PLAINTES À LA RÉGIE RÉGIONALE DE L'ESTRIE

EN 1^{re} INSTANCE

Pour l'année 2002-2003, la Régie régionale a traité cinq plaintes, toutes ont été conclues durant l'exercice. Une plainte en cours au 1^{er} avril 2002, a été traitée en vertu de l'ancien régime de protection des droits et visait un établissement hospitalier.

- *Les plaintes à l'endroit d'un organisme communautaire :*

Trois plaintes à l'endroit d'organismes communautaires ont été examinées. Une visait une maison de jeune, une autre une ressource en alcoolisme et toxicomanie non reconnue par la Régie régionale et enfin une entreprise d'économie sociale.

- *Les plaintes à l'endroit des services préhospitaliers :*

Une plainte à l'endroit d'une entreprise de transport ambulancier a été traitée.

- *Les plaintes à l'endroit d'une fonction de la Régie régionale :*

Cette année, aucune plainte portant sur une fonction de la Régie régionale n'a été déposée.

EN 2^e INSTANCE

- *Les plaintes traitées par la Protectrice des usagers*

Pour l'année 2002-2003, une plainte traitée par la Régie régionale a fait l'objet d'un examen au deuxième palier du régime de protection des droits des usagers. Les conclusions transmises par le délégué de la Protectrice des usagers chargé d'examiner la plainte ne comporte aucune recommandation particulière à l'endroit de l'organisme communautaire ni à l'endroit de la Régie régionale.

- *La collaboration avec le bureau de la Protectrice des usagers*

Avec la mise en place de la Loi sur le protecteur des usagers, la Régie régionale est interpellée, de façon ponctuelle, dans le traitement des plaintes à l'endroit des établissements de santé et de services sociaux. À titre indicatif, la Protectrice des usagers a reçu, pour l'année 2002-2003, dix plaintes à l'endroit d'un établissement, une visant un organisme communautaire et un signalement formulé par un groupe d'usagers et de représentants d'usagers.

L'INFORMATION ET LES DROITS

En plus du système de traitement des plaintes, les citoyens et les citoyennes peuvent compter sur un service d'information sur la santé et les services sociaux. Les demandes de renseignements du public sont généralement acheminées à la personne qui assiste la direction responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes.

La Régie régionale a aussi traité 102 demandes d'assistance des usagers. Il s'agit de demandes d'examens prématurés et qui sont acheminées à l'établissement pour un traitement en première instance, de demandes d'informations relatives au réseau de la santé et des services sociaux, de la recherche d'un médecin de famille ou de demandes qui ne visent pas la compétence de la Régie régionale (aide sociale, assurance-maladie, régie du logement, etc.). Enfin, la Régie régionale agit à titre de conseil et de support en matière de protection des droits des usagers auprès des établissements et des organismes du réseau.

Les citoyens et les citoyennes se tournent souvent vers la Régie régionale pour obtenir des informations relatives à l'organisation et à la dispensation des services de santé et des services sociaux. D'avril 2002 à mars 2003, plus de 1200 demandes ont été traitées.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES À L'ENDROIT DES RÉSIDENCES PRIVÉES D'HÉBERGEMENT

La personne responsable de la gestion des plaintes a aussi reçu onze signalements concernant des résidences privées. Il s'agit là d'une collaboration attendue dans le cadre de référence du protocole de traitement des plaintes en résidences privées.

Les éléments portés à l'attention de la Régie portent sur le degré de surveillance inadéquat, le manque de personnel de la ressource. On souligne aussi la disparition et le vol d'objets personnels. Enfin, les problèmes relationnels avec les propriétaires sont évoqués. Les cris, les propos désobligeants à l'endroit des personnes âgées sont signalés par des employés ou par les proches.

LES PLAINTES DANS LES ÉTABLISSEMENTS ESTRIEN

Le présent rapport fait état des plaintes reçues et conclues dans les établissements de notre réseau sociosanitaire.

- ***Les plaintes reçues***

En 2002-2003, les établissements estriens ont reçu 582 plaintes. À la fin de l'exercice, 48 plaintes étaient en voie de traitement. Pour l'exercice précédent, le nombre de plaintes reçues s'élevait à 413.

- ***Les plaintes conclues***

Une plainte est conclue quand le résultat de l'examen de la plainte est transmis à l'utilisateur, la conclusion finale étant accompagnée des motifs conduisant à cette prise de décision. 534 dossiers de plaintes ont été conclus durant l'exercice 2002-2003. 434 de ces dossiers ont été traités selon la procédure générale d'examen des plaintes et 100 selon les modalités particulières prévues quand il s'agit d'un acte médical, dentaire ou pharmaceutique.

- ***Le mode de dépôt des plaintes reçues***

Des 534 plaintes conclues, 252 furent adressées par écrit aux responsables des établissements et 282 autres plaintes étaient formulées verbalement.

- ***L'auteur de la plainte***

L'auteur de la plainte peut être l'utilisateur lui-même, son représentant ou un assistant au sens de la loi (ami, proche, organisme désigné, organisme communautaire, etc.). 315 plaintes ont été déposées par l'utilisateur lui-même, 219 par un tiers, majoritairement par les membres de famille.

- ***Les délais de traitement***

Le délai de traitement se calcule de la réception de la plainte à sa conclusion. Ces indicateurs permettent de mieux apprécier le temps réel des réponses apportées à la clientèle. 360 des 434 plaintes traitées selon la procédure le furent à l'intérieur du délai de 45 jours prescrit par la loi. 30 des 100 plaintes traitées selon les modalités particulières prévues quand il s'agit d'un acte médical, dentaire ou pharmaceutique le furent dans le délai de 45 jours.

- ***Les objets de plaintes conclues selon leur niveau de traitement***

Une plainte peut révéler plus d'un motif d'insatisfaction. Ainsi, les 534 plaintes conclues visaient, au total, 636 objets.

Les niveaux de traitement d'une plainte sont les suivants : le rejet sur examen sommaire (la plainte est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi), l'abandon (le plaignant se désiste ou décide de ne pas poursuivre), le traitement refusé ou interrompu (la plainte est impossible à traiter, hors compétence ou le plaignant refuse de collaborer) et enfin, le traitement complété (avec ou sans mesure corrective identifiée). Les objets de plaintes dont le traitement fut complété sont au nombre de 570. 66 objets de plaintes ont été rejetés, refusés ou abandonnés.

Les catégories d'objets sont définies par les droits et obligations prévues par la loi, mais elles tiennent aussi compte du concept de qualité de service. Les 570 objets de plaintes dont le traitement a été complété se répartissent de la façon suivante :

- accessibilité et continuité (182)
- soins et services dispensés (151)
- relations interpersonnelles (108)
- environnement et ressources matérielles (62)
- aspects financiers (32)
- droits particuliers (32)
- autres (3)

- ***Les suites données aux objets de plaintes***

Les suites données aux objets de plaintes renseignent quant au bilan réel des activités du régime de protection des droits. Elles indiquent les différentes interventions permettant la recherche de solutions qui assureront le respect des droits des usagers et qui contribueront à améliorer la qualité des services.

- ***Les mesures correctives***

Les mesures correctives appliquées ou recommandées touchent les structures, l'organisation du travail, les processus, l'approche concernant les soins et les services. Parmi les mesures correctives identifiées, on retrouve principalement l'information aux intervenants, l'amélioration des communications et la régulation du processus d'accès aux services.

Tableau 1

LA PROTECTION DES DROITS : UN BILAN DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES

PLAINTES TRAITÉES PAR LA RÉGIE RÉGIONALE DE L'ESTRIE

Tableau comparatif 2001-2002 et 2002-2003

Élément d'information	1 ^{re} instance	
	2002-2003	2001-2002
Nombre de plaintes reçues	4	10
Nombre de plaintes conclues durant l'exercice	4	10
Mode de dépôt des plaintes conclues :		
Nombre de plaintes écrites	3	7
Nombre de plaintes verbales	1	3
Nombre total	4	10
Auteurs des plaintes conclues :		
Nombre d'usagers	1	10
Nombre de tiers	3	0
Nombre total	4	10
Délai de traitement des plaintes conclues :		
Nombre de plaintes dont le délai est de 45 jours	2	4
Nombre de plaintes dont le délai est de plus 45 jours	2	6
Nombre total	4	10
Nombre de plaintes examinées en 3^e instance	1	1

Tableau 1 (suite)

Élément d'information	1 ^{re} instance	
	2002-2003	2001-2002
Nombre d'objets des plaintes conclues	7	18
Niveau de traitement des objets des plaintes conclues :		
Nombre d'objets de plaintes rejetées, abandonnées, hors compétence, traitement refusé ou interrompu (traitement non complété)	0	0
Nombre d'objets de plaintes dont le traitement a été complété sans mesures correctives identifiées	3	5
Nombre d'objets de plaintes dont le traitement a été complété avec mesures correctives identifiées	4	13
Nombre total	7	18
Objets des plaintes dont le traitement n'a pas été complété :		
Accessibilité et continuité	0	0
Soins et services dispensés	0	0
Relations interpersonnelles	0	0
Environnement - ressources matérielles	0	0
Aspect financier	0	0
Droits particuliers	0	0
Autres objets	0	0
Nombre total	0	0

Tableau 1 (suite)

Élément d'information	1 ^{re} instance	
	2002-2003	2001-2002
Objets des plaintes dont le traitement a été complété :		
Accessibilité et continuité	1	2
Soins et services dispensés	1	5
Relations interpersonnelles	1	2
Environnement - ressources matérielles	0	1
Aspect financier	2	5
Droits particuliers	2	2
Autres objets	0	1
Nombre total	7	18
Objets des plaintes dont le traitement a été complété avec mesures correctives identifiées :		
Accessibilité et continuité	0	0
Soins et services dispensés	1	4
Relations interpersonnelles	1	2
Environnement – ressources matérielles	0	1
Aspect financier	1	4
Droits particuliers	1	1
Autres objets	0	1
Nombre total	4	13
Suites données aux objets des plaintes conclues :		
Information	0	4
Assistance	2	1
Application de mesures correctives	0	8
Recommandation de mesures correctives	4	5
Transmission à ordre professionnel	0	0
Aucune action	0	0
Autres	1	0
Nombre total	7	18

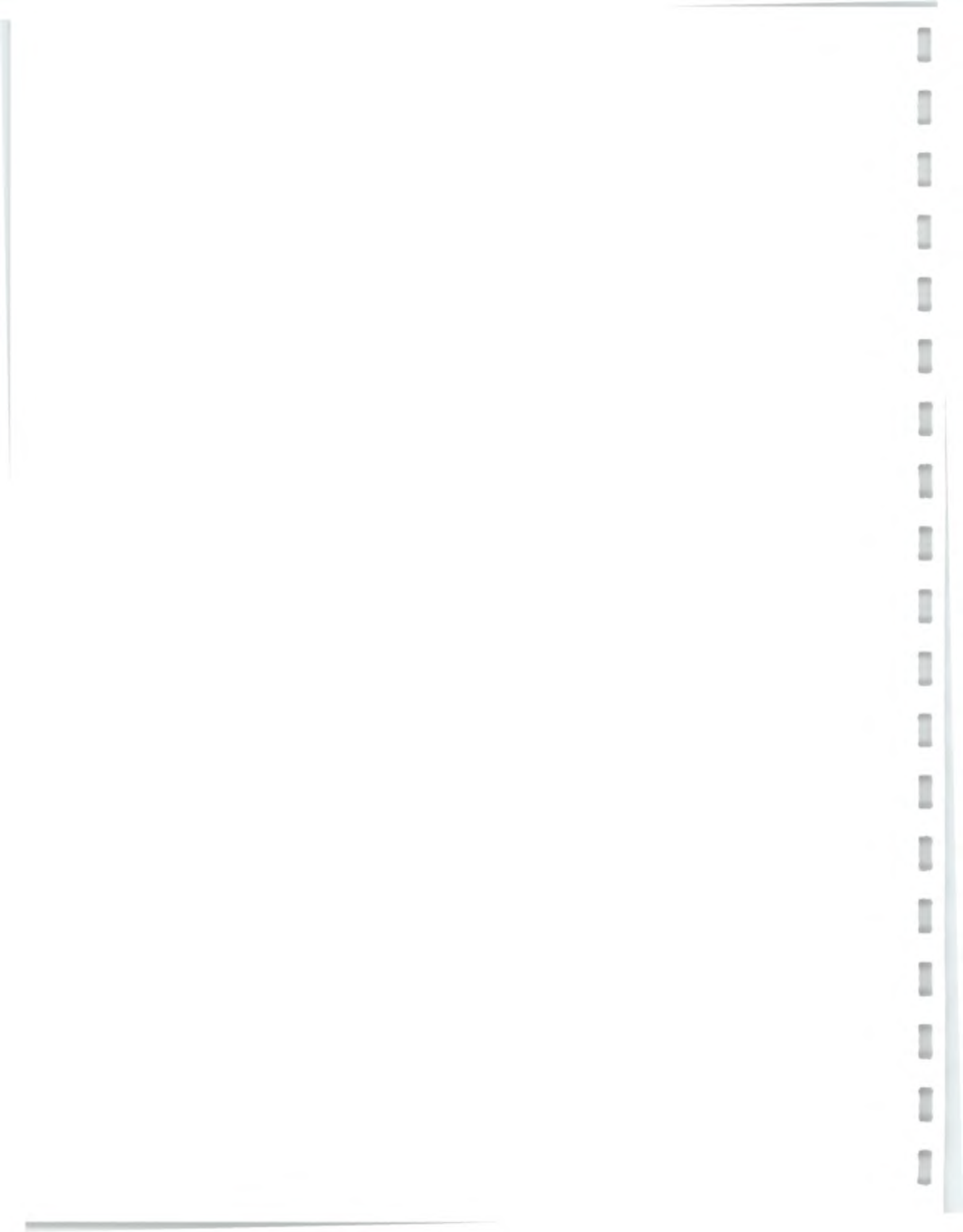


Tableau 1 (suite)

**VENTILATION DES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES EN 1^{RE} INSTANCE
2002-2003**

Éléments d'information	Services ambulanciers	Organismes communautaires	Régie régionale	Total 1 ^{re} instance
Nombre de plaintes reçues	1	3	0	4
Nombre de plaintes conclues durant l'exercice	1	3	0	4
Mode de dépôt des plaintes conclues :				
Nombre de plaintes écrites	1	2	0	3
Nombre de plaintes verbales	0	1	08	1
Nombre total	1	3	0	4
Auteurs des plaintes conclues :				
Nombre d'usagers	0	1	0	1
Nombre de tiers	1	2	0	3
Nombre total	1	3	0	4
Délai de traitement des plaintes conclues :				
Nombre de plaintes dont le délai est de 45 jours	0	2	0	2
Nombre de plaintes dont le délai est de plus de 45 jours	1	1	0	2
Nombre total	1	3	0	4
Nombre de plaintes examinées en 2^e instance	0	1	0	1

VENTILATION DES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES EN 1^{RE} INSTANCE
2002-2003 (Suite)

Éléments d'information	Services ambulanciers	Organismes communautaires	Régie régionale	Total 1 ^{re} instance
Nombre d'objets des plaintes conclues	2	5	0	7
Niveau de traitement des objets des plaintes conclues :				
Nombre d'objets de plaintes rejetées, abandonnées, hors compétence, traitement refusé ou interrompu (traitement non complété)	0	0	0	0
Nombre d'objets de plaintes dont le traitement a été complété sans mesures correctives identifiées	1	2	0	3
Nombre d'objets de plaintes dont le traitement a été complété avec mesures correctives identifiées	1	3	0	4
Nombre total	2	5	0	7
Objets des plaintes dont le traitement n'a pas été complété (fin de période) :				
Accessibilité et continuité	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0
Environnement – ressources matérielles	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0
Autres objets	0	0	0	0
Nombre total	0	0	0	0

VENTILATION DES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES EN 1^{RE} INSTANCE
2002-2003 (Suite)

Éléments d'information	Services ambulanciers	Organismes communautaires	Régie régionale	Total 1^{re} instance
Objets des plaintes dont le traitement a été complété :	2	5	0	7
Accessibilité et continuité	1	1	0	2
Soins et services dispensés	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	1	0	1
Environnement – ressources matérielles	0	0	0	0
Aspect financier	1	1	0	2
Droits particuliers	0	2	0	2
Autres objets				
Nombre total	2	5	0	7
Objets des plaintes dont le traitement a été complété avec mesures correctives identifiées :				
Accessibilité et continuité	0	0	0	0
Soins et services dispensés	1	0	0	1
Relations interpersonnelles	0	1	0	1
Environnement – ressources matérielles	0	0	0	0
Aspect financier	0	1	0	1
Droits particuliers	0	1	0	1
Autres objets	0	0	0	0
Nombre total	1	3	0	4
Suites données aux objets des plaintes conclues :				
Information	0	0	0	0
Assistance	0	2	0	2
Application de mesures correctives	0	0	0	0
Recommandation de mesures correctives	1	3	0	4
Transmission à ordre professionnel	0	0	0	0
Aucune action	0	0	0	0
Autres	1	0	0	1
Nombre total	2	5	0	7

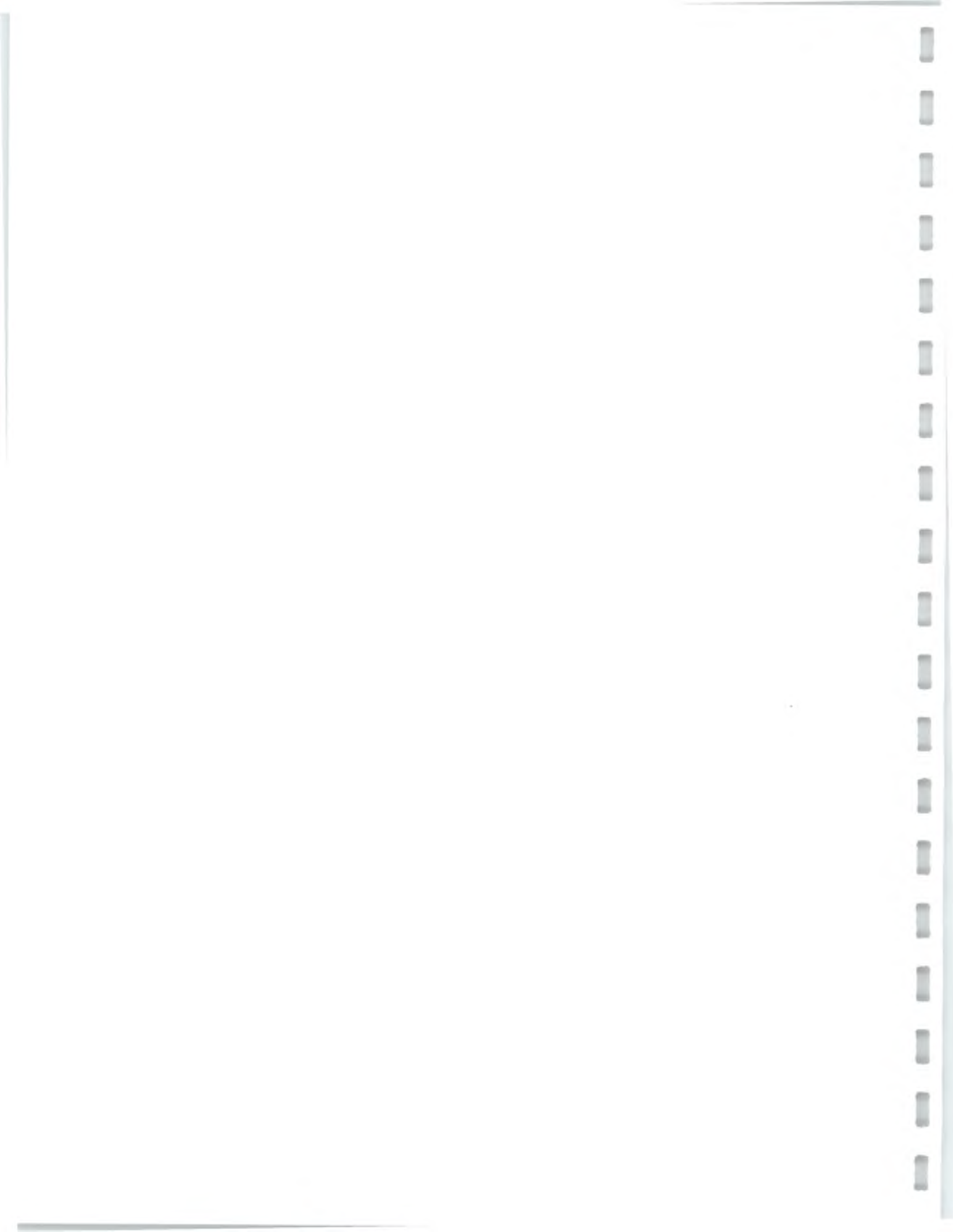


Tableau 2

**TRAITEMENT DES DEMANDES D'ASSISTANCE
2001-2002 et 2002-2003**

Objets des demandes d'assistance	2002-2003	2001-2002
Accessibilité et continuité	28	34
Soins et services dispensés	14	23
Relations interpersonnelles	5	6
Environnement – ressources matérielles	4	1
Aspect financier	18	17
Droits particuliers	16	18
Autres objets	17	14
Nombre total	102	113
Suites données aux demandes d'assistance :		
Assistance à l'usager et référence à l'établissement concerné Demandes prématurées d'examen ^①	45	66
Assistance à l'usager et référence à l'instance concernée Information sur les services de santé et les services sociaux, recherche de médecins de famille et demandes hors compétence ^②	45	45
Conseil et support en matière de protection des droits	12	2
Nombre total	102	113

① Il s'agit de plaintes qui sont acheminées à la Régie régionale sans traitement en 1^{re} instance par l'établissement. Les usagers sont référés vers la personne responsable de l'examen des plaintes dans l'établissement concerné.

② Il s'agit de demandes d'information relatives au réseau de la santé et des services sociaux, de ressources privées, de recherches d'un médecin de famille ou de demandes en dehors de notre champ de compétence, visant par exemple : l'Aide sociale, la Régie du logement, etc.

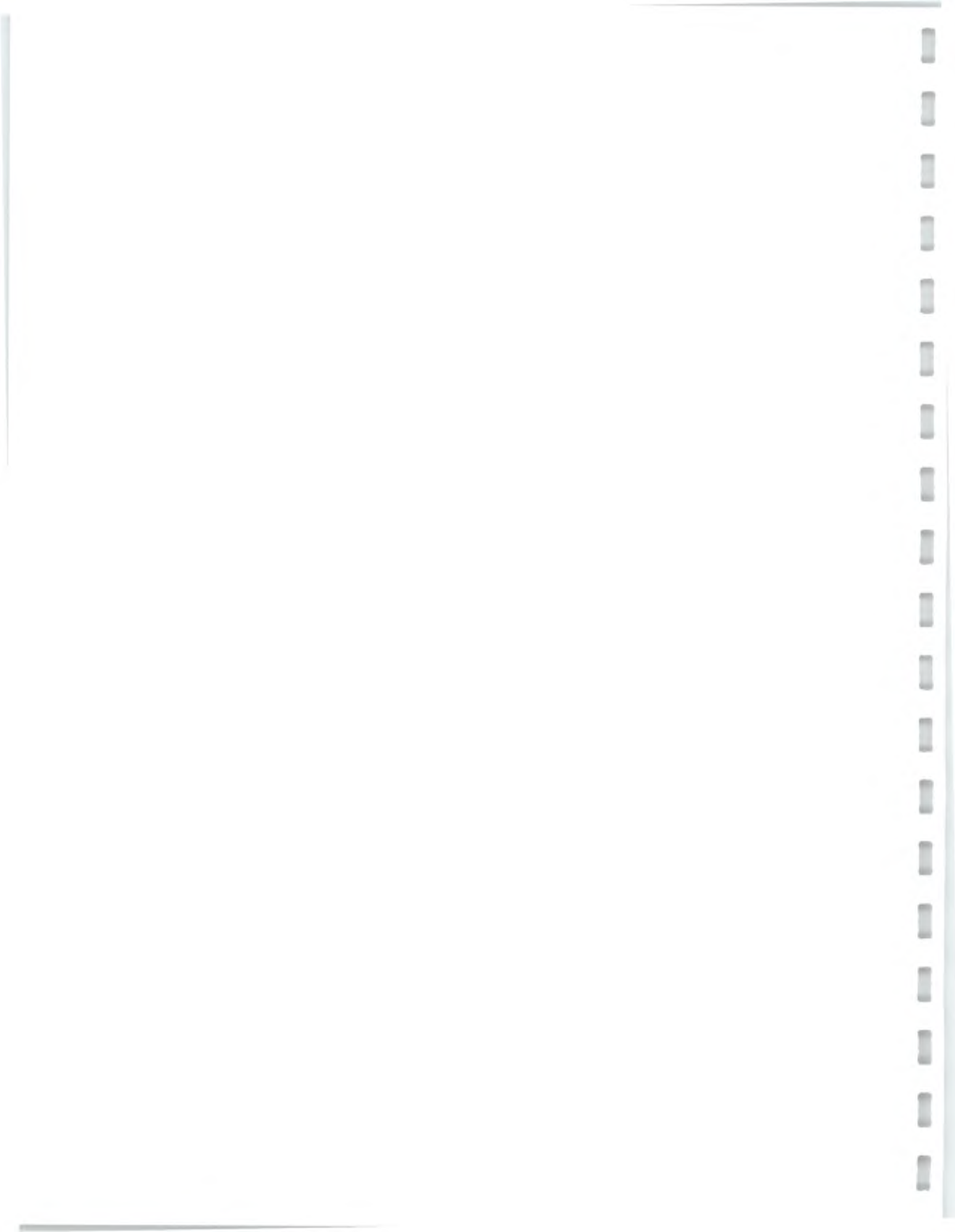


Tableau 3

**CARACTÉRISTIQUES DES SIGNALEMENTS CONCERNANT UNE RÉSIDENCE
PRIVÉE
2002-2003**

Origine du signalement	
Usager	1
Famille	6
Intervenant	2
Autres	2
TOTAL	11
Objets de signalement	
Abus	2
Négligence	2
Services inadéquats	6
Nourriture, loyer, Loi sur le tabac, etc.	1
TOTAL	11

Il ne s'agit là que des signalements reçus par la personne mandataire du dossier de la gestion des plaintes, d'autres signalements sont acheminés directement au service des programmes.

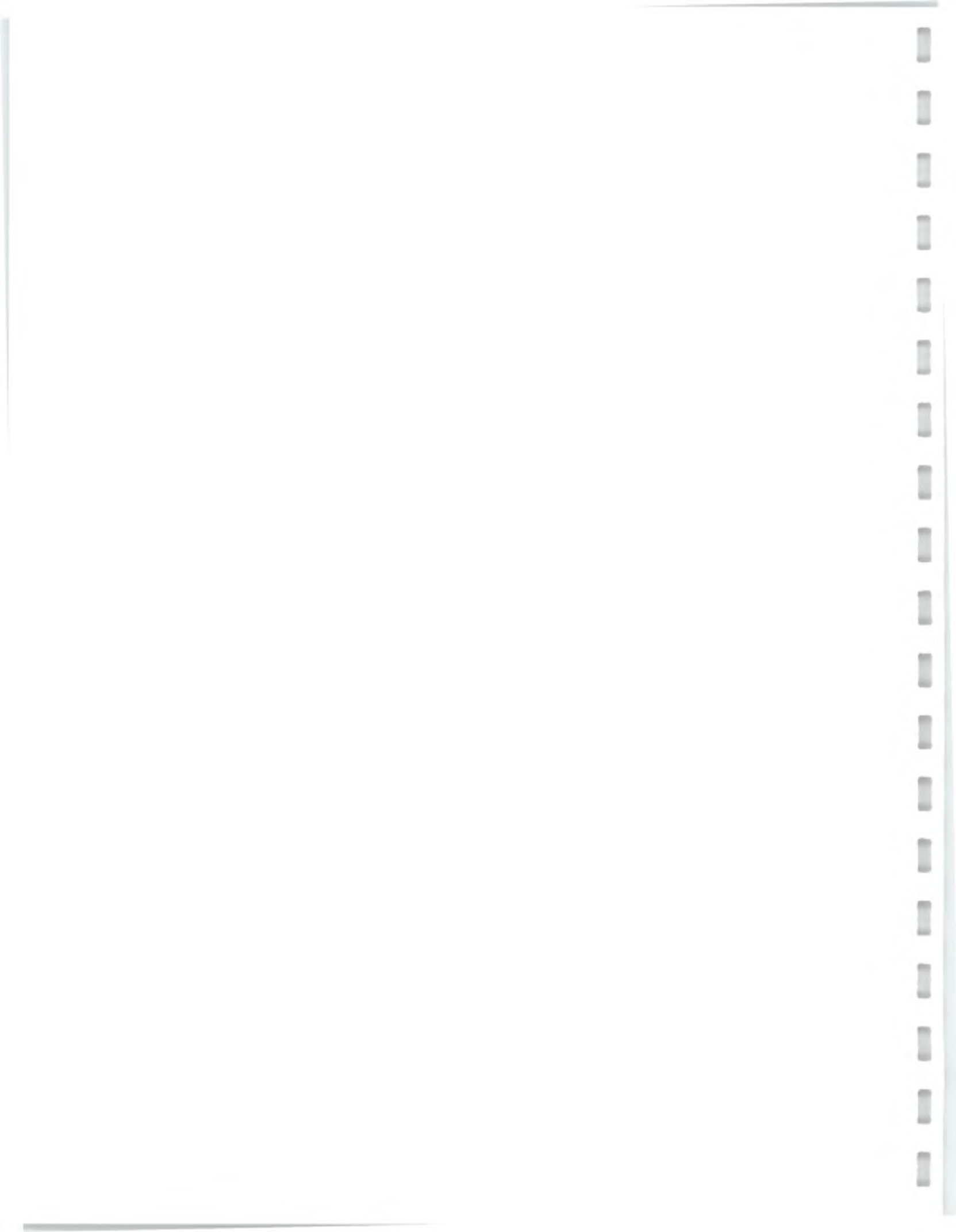


Tableau 4

**PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS
2002-2003**

	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CRDI	CRDP	CRAT	CRMDA	TOTAL
Plaintes reçues <i>(en voie de traitement au début de la période et reçues en cours de période)</i>	426	80	39	22	6	6	2	1	582
Commissaire local	323	71	31	22	6	6	2	1	462
Médecin examinateur	103	9	8						120
Plaintes conclues	393	76	33	17	6	6	2	1	534
Commissaire local	307	67	28	17	6	6	2	1	434
Médecin examinateur	86	9	5						100
Mode de dépôt des plaintes conclues									
Plaintes écrites	185	38	21	2		6			252
Commissaire local	116	32	17	2		6			173
Médecin examinateur	69	6	4						79
Plaintes verbales	208	39	11	15	6		2	1	282
Commissaire local	191	36	10	15	6		2	1	261
Médecin examinateur	17	3	1						21
Auteurs des plaintes conclues									
Usagers	233	54	16	1	6	3	1	1	315
Commissaire local	174	47	11	1	6	3	1	1	248
Médecin examinateur	55	7	5						67
Tiers	160	22	17	16		3	1		219
Commissaire local	129	20	17	16		3	1		186
Médecin examinateur	31	2							33
Délai de traitement – procédure générale									
45 jours et moins	262	57	23	13		3	1	1	360
Plus de 45 jours	45	10	5	4	6	3	1		74
Délai de traitement – articles 41 à 59 (plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien)									
45 jours et moins	22	5	3						30
Plus de 45 jours	64	4	2						70

Tableau 4 (suite)

	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CRDI	CRDP	CRAT	CRMDA	TOTAL
Bilan des objets de plaintes conclues Chaque dossier de plainte peut contenir plusieurs objets.									
Commissaire local	350	79	30	48	6	6	7	3	529
Médecin examinateur (<i>plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien</i>)	93	9	5						107
Total	443	88	35	48	6	6	7	3	636
Niveau de traitement des objets de plaintes conclues – commissaire local									
Rejetées, abandonnées, traitement refusé ou interrompu	18	16	5	2		1			42
Traitement complété sans mesures correctives identifiées	121	17	3	28	6	3			178
Traitement complété avec mesures correctives identifiées	211	46	22	18		2	7	3	309
Total	350	79	30	48	6	6	7	3	529
Niveau de traitement des objets de plaintes conclues – médecin examinateur (<i>plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien</i>)									
Rejetées, abandonnées, traitement refusé ou interrompu	21	2	1						24
Traitement complété sans mesures correctives identifiées	30	3	1						34
Traitement complété avec mesures correctives identifiées	42	4	3						49
Total	93	9	5						107

Tableau 4 (suite)
Commissaire local à la qualité des services

	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CRDI	CRDP	CRAT	CRMDA	TOTAL
Objets des plaintes conclues – traitement complété									
Accessibilité et continuité	127	21	6	2	6	3	2		167
Soins et services dispensés	60	18	9	15		1	1		104
Relations interpersonnelles	60	11	3	12			1	3	90
Environnement et ressources matérielles	49	5	3	2			3		62
Aspect financier	24	6	1						31
Droits particuliers	12	1	3	13		1			30
Autres objets		1		2					3
Total	332	63	25	46	6	5	7	3	487
Objets de plaintes conclues avec mesures correctives									
Accessibilité et continuité	68	17	6	1		1	2		95
Soins et services dispensés	43	12	8	6			1		70
Relations interpersonnelles	47	8	2	4			1	3	65
Environnement et ressources matérielles	31	5	3	1			3		43
Aspect financier	14	2							16
Droits particuliers	8	1	3	6					18
Autres objets		1				1			2
Total	211	46	22	18		2	7	3	309

Tableau 4 (suite)
Médecin examinateur

	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CRDI	CRDP	CRAT	CRMDA	TOTAL
Objets des plaintes conclues – traitement complété									
Accessibilité et continuité	12	3							15
Soins et services dispensés	41	3	3						47
Relations interpersonnelles	16	1	1						18
Environnement et ressources matérielles									
Aspect financier	1								1
Droits particuliers	2								2
Autres objets									
Total	72	7	4						83
Objets de plaintes conclues avec mesures correctives									
Accessibilité et continuité	9	3							12
Soins et services dispensés	21	1	2						24
Relations interpersonnelles	10		1						11
Environnement et ressources matérielles									
Aspect financier	1								1
Droits particuliers	1								1
Autres objets									
Total	42	4	3						49

CH : centre hospitalier CLSC : centre local de services communautaires CHSLD : centre d'hébergement et de soins de longue durée CPEJ : centre de protection de l'enfance et de la jeunesse CRDI : centre de réadaptation - déficience intellectuelle CRDP : centre de réadaptation - déficience physique CRAT : centre de réadaptation alcoolisme – toxicomanie CRMDA : centre de réadaptation pour mères en difficulté d'adaptation

CONCLUSION

Le bilan de cette première année d'existence du nouveau régime de protection des droits démontre spontanément une augmentation significative du nombre de plaintes reçues. Cette augmentation s'explique peut-être par la campagne de promotion initiée par le bureau de la Protectrice des usagers pour promouvoir le nouveau régime de protection des droits des usagers.

- C'est pour la mission CH que l'augmentation est la plus importante, 426 plaintes reçues cette année pour 256 en 2001-2002.
- Le nombre de plaintes double presque pour la mission CPEJ, il passe de 12 plaintes reçues en 2001-2002 à 22 pour l'exercice qui se termine.
- Le nouveau régime crée la fonction de médecin examinateur. Le nombre de plaintes concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident a augmenté principalement pour la mission CH. Il passe donc de 66 pour l'année 2001-2002 à 86 pour l'année en cours.

Cependant, l'augmentation du nombre de plaintes reçues par les commissaires locaux n'est pas assortie d'une augmentation de plainte portée en 2^e instance. En effet, dix plaintes conclues furent portées en 2^e instance à la Protectrice des usagers. Quatre d'entre elles concernaient un centre hospitalier, deux autres, le centre jeunesse, deux plaintes visaient les centres locaux de services communautaires, une plainte, les centres d'hébergement et de soins de longue durée et une autre, visait un centre de réadaptation.

Plus de la moitié des plaintes sont formulées verbalement, ce qui facilite l'expression des insatisfactions. Cependant, le recours à la Protectrice n'est possible que si la plainte est écrite et accompagnée des conclusions du commissaire local. On peut penser qu'il y a lieu d'encourager les usagers à formuler leur plainte par écrit et de recommander aux établissements la production d'un formulaire-type pour faciliter la déposition de la plainte.

Cette année, les commissaires locaux ont produit un rapport qualitatif en complément au rapport statistiques requis par la Loi. Ce rapport rappellent les faits saillants de l'examen des plaintes et des résultats des interventions, les ententes et les activités de résolution de problèmes et enfin, les avis relatifs au respect des droits et à l'amélioration des services.

Les faits saillants de l'examen des plaintes :

- Les difficultés de communication sont un obstacle important à la prestation de service de qualité.
- L'accessibilité aux services médicaux dans les points de services de CLSC est source d'insatisfaction.
- Les délais d'attente à l'urgence.
- Les problèmes d'accessibilité sont souvent liés au nombre insuffisant de toute catégorie de personnel.

- Pour la mission CH, les problématiques dominantes sont : les délais d'attente, l'accès à un lit, la contestation des frais de chambre, le report de chirurgie, l'attitude des personnes faisant figure d'accueil (prise de rendez-vous, urgence, etc.), la ligne téléphonique occupée à la centrale des rendez-vous, la confidentialité en chirurgie d'un jour.
- Des problématiques « nouvelles » ont aussi attirées l'attention : les patients référés en privé (ex. dossier Visudyne), l'absence de fumoir désigné entraînant fumée et odeurs dans les couloirs, l'organisation des congés en soirée pour des personnes âgées.

Une personne responsable de l'examen des plaintes depuis de nombreuses années nous livre ces commentaires :

« Plusieurs améliorations s'imposent pour vraiment passer d'un régime de traitement des plaintes à un régime d'amélioration de la qualité des services. Ainsi, la dernière année nous a permis de constater :

- *que le temps disponible est consacré à la gestion des plaintes plutôt qu'à l'identification des améliorations qu'une plainte permet d'entrevoir;*
- *une faiblesse des suivis auprès des gestionnaires pour s'assurer des corrections apportées ou à apporter;*
- *une absence d'informations des gestionnaires quant aux suivis réalisés;*
- *la tendance des membres du personnel à inciter les usagers à porter plainte pour des motifs relatifs à l'organisation des services, à l'accessibilité qui pourraient faire l'objet de correctifs auprès des gestionnaires;*
- *la difficulté à déterminer quand ouvrir un dossier de plainte ou consigner la plainte dans un registre d'insatisfactions. »*

Les faits saillants résultant des interventions :

Les interventions du commissaire à la qualité s'étendent au-delà du traitement de la plainte proprement dit. Il s'agit aussi d'actions initiées sur demande suite à une information reçue ou encore de sa propre initiative, suite à des observations de situations particulières.

Aussi, les interventions des commissaires ont touché :

- l'élaboration et la diffusion de l'offre de services (en particulier les services médicaux);
- la promotion du nouveau régime d'examen des plaintes;
- le clarification du rôle des stagiaires auprès de la clientèle;
- l'organisation de rencontres avec les chefs de services visant l'amélioration des processus et des soins;
- le rappel et la sensibilisation au Code d'éthique de l'établissement.

De façon plus spécifique, dans un établissement :

Au chapitre des ententes pour corriger une situation ou pour mettre en place des mesures d'amélioration de la qualité des services, on signale les démarches suivantes :

- révision de l'organisation du travail à la prise de rendez-vous médicaux;
- représentation en vue d'assurer une présence constante au téléphone pour informer les usagers des changements aux plans de soins en aide à domicile;
- refus de traitement requis auprès d'un enfant par la famille (cas d'infection à l'école);
- organisation du service médical pour une personne présentant des comportements inappropriés;
- modification des critères d'accès aux programmes d'exonération financière (RAMQ) administrés par l'Accueil psychosocial du CLSC;
- rencontres de sensibilisation avec les DSP et les chefs de services (centrale de rendez-vous, triage à l'urgence, etc.);
- discussions au comité de gestion de l'établissement.

Promotion du régime, protection des droits et amélioration des services :

Plusieurs commissaires locaux à la qualité des services ont organisé des séances d'informations à l'intention du personnel, des usagers et de leur famille ainsi que pour les membres de leur conseil d'administration

Certains établissements ont produit ou mis à jour :

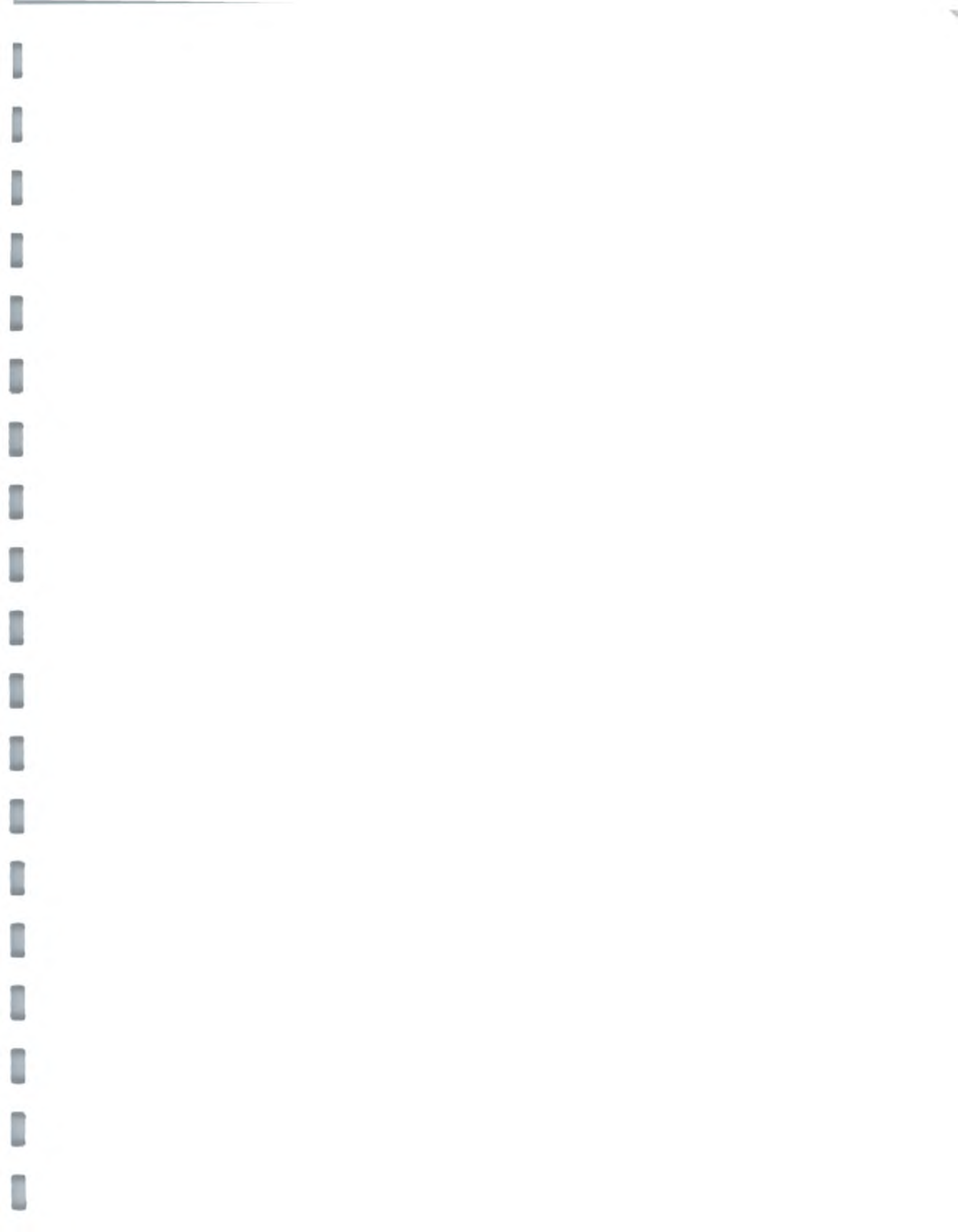
- un dépliant sur la Politique d'examen et de traitement des plaintes;
- un dépliant sur la confidentialité et le secret professionnel;
- une mise à jour du Code d'éthique pour tenir compte de la Loi assurant la prestation sécuritaire de services (P.L. 113);
- un vidéo sur les droits des personnes et des familles s'adressant aux infirmières, infirmières-auxiliaires et préposées;
- un article publié dans le journal interne de l'établissement;
- une publication commentée du Code d'éthique;
- un dépliant permettant de recueillir les commentaires des usagers.

Le rôle des commissaires locaux et du commissaire régional s'étend maintenant au-delà de l'examen de la plainte et favorise une approche systémique des problématiques portées à leur attention.

Pour réaliser leur mandat, les commissaires à la qualité doivent pouvoir compter sur la reconnaissance et le soutien de la direction et du conseil d'administration. Idéalement, leur implication et leur participation aux processus décisionnels permettent l'expression des préoccupations relatives au respect des droits des usagers et à la satisfaction de la clientèle.

Cette première année d'application de la Loi sur le Protecteur des usagers marque le passage d'un système de traitement des plaintes à un système de gestion de la qualité des services. Avec comme assise le respect des droits des usagers et la satisfaction de la clientèle, le nouveau régime nous pose le défi de positionner la gestion des insatisfactions et des plaintes comme un élément positif de l'amélioration de la qualité.

DSG-2003-09-26





RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE L'ESTRIE

300, RUE KING EST, BUREAU 300, SHERBROOKE (QUÉBEC) J1G 1B1
TÉL. : (819) 566-7861 TÉL.ÉC. : (819) 569-8894