



## RAPPORT ANNUEL 2005 - 2006

sur l'application de la  
procédure d'examen  
des plaintes

Adopté par résolution du conseil d'administration le 27 septembre 2006

*Ce document a été réalisé par :*

Agence de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue  
1, 9<sup>e</sup> Rue  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9

Téléphone : 1-819-764-3264  
Télécopieur : 1-819-797-1947

Denise Stewart, commissaire régionale à la qualité des services  
Chef du Service des communications et des relations avec la population

Danielle Landriault, adjointe à la commissaire régionale à la qualité des services  
et commis senior au Service des communications et des relations avec la population

Manon Cliche, commis senior secrétaire pour la conception graphique  
Service des communications et des relations avec la population

ISBN : 2-89391-282-6

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2006  
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2006

Note : Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination  
et uniquement dans le but d'alléger le texte. Il désigne tant les hommes que les femmes.

© Gouvernement du Québec

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

## TABLE DES MATIÈRES

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| MOT DE LA COMMISSAIRE RÉGIONALE À LA QUALITÉ DES SERVICES .....           | v  |
| Plaintes, signalements et demandes d'assistance adressés à l'Agence ..... | 1  |
| Les signalements dans les résidences privées .....                        | 4  |
| Plaintes reçues dans les établissements .....                             | 5  |
| Les objets de plaintes et les mesures correctives .....                   | 6  |
| Les objets de plaintes pour l'ensemble des établissements .....           | 6  |
| Les objets de plaintes selon leur niveau de traitement .....              | 7  |
| Les mesures correctives identifiées .....                                 | 9  |
| Conclusion .....                                                          | 11 |

## LISTE DES TABLEAUX

|            |                                                                                                           |    |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tableau 1  | Objets de demandes d'assistance et d'information au 31 mars 2006 .....                                    | 1  |
| Tableau 2  | Bilan des dossiers de plaintes reçues à l'Agence au 31 mars 2006 .....                                    | 2  |
| Tableau 3  | Répartition des dossiers de plaintes selon les instances visées .....                                     | 2  |
| Tableau 4  | Catégorie d'objets de plaintes – Portrait global des dossiers conclus .....                               | 2  |
| Tableau 5  | Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement .....                                  | 3  |
| Tableau 6  | Délai de traitement des dossiers de plaintes conclues .....                                               | 3  |
| Tableau 7  | Mesures correctives identifiées .....                                                                     | 3  |
| Tableau 8  | Catégorie d'objets de plaintes concernant les signalements .....                                          | 4  |
| Tableau 9  | Mesures correctives identifiées .....                                                                     | 4  |
| Tableau 10 | Demandes adressées à l'Agence .....                                                                       | 4  |
| Tableau 11 | Plaintes traitées par les commissaires locaux à la qualité des services .....                             | 5  |
| Tableau 12 | Plaintes traitées par les médecins examinateurs .....                                                     | 5  |
| Tableau 13 | Évolution du nombre de plaintes .....                                                                     | 6  |
| Tableau 14 | Objets de plaintes pour l'ensemble des établissements - Commissaire local à la qualité des services ..... | 6  |
| Tableau 15 | Objets de plaintes pour l'ensemble des établissements - Médecin examinateur .....                         | 7  |
| Tableau 16 | Objets de plaintes selon leur niveau de traitement – Commissaire local à la qualité des services .....    | 7  |
| Tableau 17 | Objets de plaintes selon leur niveau de traitement – Médecin examinateur .....                            | 8  |
| Tableau 18 | Mesures correctives identifiées – Commissaire local à la qualité des services .....                       | 9  |
| Tableau 19 | Mesures correctives identifiées – Médecin examinateur .....                                               | 10 |
| Tableau 20 | Délai de traitement des dossiers de plaintes conclues .....                                               | 10 |

## LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

|         |                                                                                                |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AGENCE  | Agence de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue                          |
| CH      | Centre hospitalier                                                                             |
| CHSLD   | Centre d'hébergement et de soins de longue durée                                               |
| CIAI    | Comité des infirmières auxiliaires et infirmiers                                               |
| CII     | Conseil des infirmières et infirmiers                                                          |
| CJAT    | Centre jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue                                                     |
| CLSC    | Centre local de services communautaires                                                        |
| CM      | Conseil multidisciplinaire                                                                     |
| CMDP    | Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens                                                 |
| CR      | Centre de réadaptation                                                                         |
| CRDI    | Centre de réadaptation en déficience intellectuelle                                            |
| CS      | Centre de santé                                                                                |
| CSSS    | Centre de santé et de services sociaux                                                         |
| MRC     | Municipalité régionale de comté                                                                |
| MSSS    | Ministère de la Santé et des Services sociaux                                                  |
| RTF     | Ressource de type familial                                                                     |
| SIGPAQS | Système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services |



MOT DE LA  
COMMISSAIRE  
RÉGIONALE À LA  
QUALITÉ DES  
SERVICES

En matière de santé et de services sociaux, l'année 2005-2006 a été marquée par l'adoption du projet de loi 83, une étape importante dans l'organisation et l'administration des soins de santé et de services sociaux au Québec. Elle vient couronner le travail accompli par le réseau pour mieux garantir la qualité des services offerts aux citoyens et aux citoyennes, c'est-à-dire, assurer une gouverne efficace du système sociosanitaire et améliorer la circulation de l'information.

*La qualité des services*

Une place importante est faite dans cette loi à l'amélioration de la qualité des services offerts. Plusieurs modalités de la nouvelle loi facilitent le recours des usagers au Régime d'examen des plaintes, tout en favorisant leur participation et leur contribution à la vie du réseau, au sein des comités d'usagers et de résidents. Des mécanismes sont prévus pour accroître la vigilance autour de la qualité des services, et ce, pour l'ensemble du réseau.

Les commissaires à la qualité, qui oeuvraient jusqu'ici au sein des établissements et des agences, deviennent des commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Ils exerceront dorénavant ce travail en exclusivité, relèveront directement du conseil d'administration et disposeront d'un pouvoir d'initiative bonifié. Leur mandat se concentrera surtout sur le respect des droits des usagers et sur leur satisfaction quant aux services reçus. Un comité de vigilance et de la qualité sera également formé au sein des conseils d'administration et sera chargé de veiller à l'intégration des préoccupations relatives aux plaintes et à leur suivi, ainsi qu'à l'amélioration de la qualité des services.

*Certification des résidences pour personnes âgées (résidences privées)*

Les mesures adoptées précisent également que tout exploitant d'une résidence privée devra détenir un certificat de conformité. Pour l'obtenir, il devra respecter un ensemble de critères sociosanitaires définis par règlement. Les agences de la santé et des services sociaux seront responsables de l'émission de ces certificats et de leur renouvellement aux deux ans.

*Une gouverne efficace du réseau*

La loi vient également clarifier le partage des responsabilités entre les acteurs du réseau, notamment le ministère de la Santé et des Services sociaux, les agences de la santé et des services sociaux, les centres de santé et de services sociaux et les autres types d'établissements (centres hospitaliers, centres jeunesse, centres de réadaptation). La composition des conseils d'administration des agences et des différents établissements est également précisée.

La loi énumère les responsabilités des quatre réseaux universitaires intégrés de santé (RUIS). Ceux-ci sont chargés d'assurer l'intégration et la complémentarité des soins et d'assurer un cheminement fluide des usagers requérant des soins ultraspecialisés.

*Une circulation sécuritaire de l'information*

Le fonctionnement efficace des nouveaux réseaux intégrés de services suppose un accès amélioré des intervenants à l'information clinique pertinente, là où il le faut et quand il le faut. De nouveaux services régionaux de conservation permettront de créer un dossier de santé électronique pour chaque usager qui y consentira. Ce dossier sera accessible à tout intervenant habilité et appelé à prodiguer des services de santé, et ce, partout au Québec. On y trouvera différents renseignements essentiels à une prise en charge rapide. La formule mise de l'avant permettra une circulation efficace des données médicales et répondra aux besoins des patients et des professionnels du réseau. De plus, la loi prévoit des modalités pour garantir la sécurité des communications électroniques et la confidentialité des renseignements.



Denise Stewart  
Commissaire régionale à la qualité des services



## PLAINTES, SIGNALEMENTS ET DEMANDES D'ASSISTANCE ADRESSÉS À L'AGENCE

Les citoyens déposent des plaintes à l'Agence lorsqu'ils sont insatisfaits d'un service reçu de l'Agence elle-même, d'un organisme communautaire ou du service préhospitalier d'urgence. Par ailleurs, la population s'adresse également à l'Agence pour toute demande d'assistance et d'information quant aux services offerts sur son territoire.

Avant de traiter des plaintes acheminées à l'Agence, il sera d'abord question des demandes d'information et d'assistance reçues pour l'année 2005-2006. Ces demandes se divisent en deux grandes catégories :

- les demandes d'assistance qui consistent principalement en des activités de consultation, de liaison et d'intervention, dans le but de régler une insatisfaction sans qu'il y ait dépôt d'une plainte écrite ou verbale;
- les demandes d'information sur l'organisation ou sur l'accès aux services, pour lesquelles l'Agence transmet les données pertinentes nécessaires à la compréhension d'une situation.

**TABEAU 1**  
OBJETS DE DEMANDES  
D'ASSISTANCE ET  
D'INFORMATION AU  
31 MARS 2006

| CATÉGORIE D'OBJETS                                                                               | Nombre de<br>demandes<br>d'assistance | Nombre de<br>demandes<br>d'information | Total des<br>demandes |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------|
| Accessibilité et continuité                                                                      | 1                                     | 16                                     | 17                    |
| Accès à un médecin                                                                               |                                       | 36                                     | 36                    |
| Soins et services dispensés                                                                      | 1                                     | 10                                     | 11                    |
| Aspect financier                                                                                 |                                       | 15                                     | 15                    |
| Droits particuliers                                                                              | 3                                     | 1                                      | 4                     |
| Environnement et ressources matérielles                                                          |                                       | 3                                      | 3                     |
| Politique de déplacement des usagers                                                             | 2                                     | 7                                      | 9                     |
| Organismes communautaires                                                                        |                                       | 6                                      | 6                     |
| Résidences privées                                                                               | 1                                     | 3                                      | 4                     |
| Autres objets (RAMQ, Loi et procédures, erreur d'instance, courrier ministériel, copie conforme) |                                       | 17                                     | 17                    |
| <b>Total</b>                                                                                     | <b>8</b>                              | <b>114</b>                             | <b>122</b>            |

L'Agence a répondu à un total de 122 demandes d'assistance et d'information cette année. En 2004-2005, elle avait reçu 211 demandes. En 2003-2004, il s'agissait de 152 demandes et en 2002-2003, 122 demandes avaient été adressées à la commissaire à la qualité des services et à son adjointe. Pour la période en cours, il s'agit de 8 demandes d'assistance et de 114 demandes d'information, ce qui représente une diminution considérable.

En effet, notons que cette année, l'Agence a répondu à 114 demandes d'information, comparativement à 192 l'année dernière. Cette importante réduction des demandes est due, sans doute, au fait que les usagers sont davantage sensibilisés à leur droit de recours en première instance auprès des commissaires locaux à la qualité des services de chacun des établissements. Cette diminution peut également s'expliquer par le fait que les réseaux locaux ont une responsabilité populationnelle et les usagers sont désormais invités à communiquer avec les commissaires locaux pour toute demande relative à l'accès à un médecin de famille.

Globalement, les motifs les plus souvent invoqués sont les mêmes que ceux de l'an dernier, soit l'accessibilité et la continuité des services, le manque de médecins de famille et l'aspect financier. Au niveau de l'accessibilité, six demandes d'information ont trait aux listes d'attente.

Pour ce qui est des autres objets de demandes d'information, entre autres, six concernent les lois, programmes et procédures, trois concernent la RAMQ, quatre plaintes ont été reçues en copie conforme et trois ont été déposées directement au Ministre.

L'Agence a reçu quinze plaintes cette année, dont une plainte était en voie de traitement au 31 mars 2006. Quatorze plaintes ont été conclues durant l'exercice. Deux plaintes ont également été acheminées en deuxième instance au Bureau du Protecteur des usagers.

**TABEAU 2**  
BILAN DES DOSSIERS DE  
PLAINTES REÇUES À L'AGENCE  
AU 31 MARS 2006

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| Plaintes en voie de traitement au 1 <sup>er</sup> avril 2005 | 0         |
| Plaintes reçues durant l'exercice                            | 15        |
| <b>Plaintes conclues durant l'exercice</b>                   | <b>14</b> |
| Plaintes en voie de traitement au 31 mars 2006               | 1         |

Les tableaux et l'analyse qui suivent concernent les quatorze dossiers de plaintes conclues en cours d'exercice.

**TABEAU 3**  
RÉPARTITION DES DOSSIERS  
DE PLAINTES SELON LES  
INSTANCES VISÉES

| PLAINTES REÇUES EN PREMIÈRE INSTANCE   |                    |
|----------------------------------------|--------------------|
| Instances visées                       | Nombre de plaintes |
| Organismes communautaires              | 5                  |
| Agence :                               |                    |
| -Pénurie de médecins                   | 2                  |
| -Services préhospitaliers d'urgence    | 3                  |
| -Politique de déplacements des usagers | 2                  |
| -Comité d'orientation-admission        | 2                  |
| <b>Total</b>                           | <b>14</b>          |

Des quatorze plaintes conclues durant l'exercice, cinq visaient des organismes communautaires, trois ciblaient les services ambulanciers, deux, la pénurie des effectifs médicaux et deux autres avaient trait au comité d'orientation-admission pour le placement des personnes âgées en perte d'autonomie. L'année dernière, l'Agence a conclu neuf plaintes.

L'événement qui a engendré une plainte peut se décortiquer en plusieurs objets. À titre d'exemple, une plainte peut être motivée par des problèmes de communication avec le personnel ambulancier. Un deuxième objet de plainte peut également s'ajouter à cela, soit le délai d'attente qui ne semble pas raisonnable.

Les objets de plaintes se regroupent en catégories liées par un thème commun. La catégorie sur *l'accessibilité et la continuité* touche aux difficultés liées aux modalités et aux mécanismes d'accès. Une autre catégorie porte sur les *soins et services* dispensés et réfère à l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants; elle se rapporte également à l'organisation et au fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services. Les plaintes peuvent également avoir comme objet les *relations interpersonnelles*; il s'agit du « savoir-être » d'un intervenant qui se manifeste au cours d'une relation d'aide, d'assistance ou de soutien à l'endroit de l'utilisateur. *L'organisation du milieu et les ressources matérielles* peuvent être en cause dans les faits allégués. Cela réfère à l'environnement matériel, physique ou humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur la qualité des services. Quelquefois, la *contribution financière* des usagers à certains services administratifs, selon les normes prévues par la loi, déclenche une insatisfaction et c'est alors la catégorie de l'aspect financier qui est visée. Enfin, certaines plaintes sont déposées lorsque les personnes qui ont consulté considèrent qu'elles n'ont pas été respectées dans leurs droits.

**TABEAU 4**  
CATÉGORIE D'OBJETS DE  
PLAINTES – PORTRAIT GLOBAL  
DES DOSSIERS CONCLUS

| CATÉGORIE D'OBJETS                               | Nombre    | Pourcentage |
|--------------------------------------------------|-----------|-------------|
| <b>Accessibilité et continuité</b>               | <b>9</b>  | <b>41</b>   |
| Relations interpersonnelles                      | 4         | 18          |
| Droits particuliers                              | 3         | 14          |
| Soins et services                                | 2         | 9           |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 2         | 9           |
| Aspect financier                                 | 2         | 9           |
| <b>Total</b>                                     | <b>22</b> | <b>100</b>  |

# RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES 2005-2006

Les quatorze dossiers de plaintes conclues durant l'exercice étaient reliés à vingt-deux objets de plaintes dont 41 % concernaient l'accessibilité aux services. Il s'agit principalement de plaintes concernant l'absence de services ou de ressources.

**TABEAU 5**  
RÉPARTITION DES OBJETS DE  
PLAINTES SELON LEUR  
NIVEAU DE TRAITEMENT

| CATÉGORIE D'OBJETS                                     | REJETÉ SUR<br>EXAMEN<br>SOMMAIRE | ABANDONNÉ | TRAITEMENT<br>REFUSÉ /<br>INTERROMPU | TRAITEMENT COMPLÉTÉ                        |                                                         |           |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------|--------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------|
|                                                        |                                  |           |                                      | SANS MESURES<br>CORRECTIVES<br>IDENTIFIÉES | MESURES<br>CORRECTIVES<br>APPLIQUÉES OU<br>RECOMMANDÉES | NOMBRE    |
| Accessibilité et<br>continuité                         |                                  |           |                                      | 1                                          | 8                                                       | 9         |
| Relations<br>interpersonnelles                         |                                  |           |                                      | 1                                          | 3                                                       | 4         |
| Droits particuliers                                    |                                  |           |                                      |                                            | 3                                                       | 3         |
| Soins et services                                      |                                  |           |                                      |                                            | 2                                                       | 2         |
| Organisation du<br>milieu et ressources<br>matérielles |                                  |           |                                      | 1                                          | 1                                                       | 2         |
| Aspect financier                                       |                                  |           |                                      | 1                                          | 1                                                       | 2         |
| <b>Total</b>                                           |                                  |           |                                      | <b>4</b>                                   | <b>18</b>                                               | <b>22</b> |

Le traitement des objets de plaintes a été complété pour tous les dossiers. Dans 82 % des cas, des mesures correctives ont été identifiées; il s'agit principalement d'information et de sensibilisation transmises à des intervenants au regard des relations interpersonnelles et des droits des usagers.

**TABEAU 6**  
DÉLAI DE TRAITEMENT DES  
DOSSIERS DE PLAINTES  
CONCLUES

| DÉLAI        |      |               |      |               |  | TOTAL               |      |                        |
|--------------|------|---------------|------|---------------|--|---------------------|------|------------------------|
| 5 À 30 JOURS |      | 31 À 45 JOURS |      | 46 À 60 JOURS |  | 61 JOURS<br>ET PLUS |      | NOMBRE DE<br>PLAINTES  |
| 8            | 57 % | 4             | 29 % |               |  | 2                   | 14 % | 14                     |
|              |      |               |      |               |  |                     |      | 100 %                  |
|              |      |               |      |               |  |                     |      | DOSSIERS<br>TRANSFÉRÉS |
|              |      |               |      |               |  |                     |      | 2                      |

Ce tableau indique que le délai de 45 jours prescrit par la loi a été respecté dans 86 % des cas. La plupart du temps, la complexité de la plainte fait en sorte que les démarches sont multiples, ce qui demande un délai plus long pour conclure adéquatement l'examen.

**TABEAU 7**  
MESURES CORRECTIVES  
IDENTIFIÉES

| CATÉGORIE<br>D'OBJETS                                 | ACCESSIBILITÉ ET<br>CONTINUITÉ | RELATIONS<br>INTER-<br>PERSONNELLES | ORG. DU<br>MILIEU ET<br>RESSOURCES<br>MATÉRIELLES | SOINS ET<br>SERVICES<br>DISPENSÉS | ASPECT<br>FINANCIER | DROITS<br>PARTICULIERS | TOTAL     |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------|------------------------|-----------|
| MESURES<br>CORRECTIVES                                |                                |                                     |                                                   |                                   |                     |                        |           |
| Adaptation des<br>services                            |                                |                                     |                                                   | 1                                 |                     |                        | 1         |
| Adaptation du<br>milieu de vie                        | 2                              |                                     |                                                   |                                   |                     |                        | 2         |
| Ajustement<br>technique ou<br>matériel                | 1                              |                                     | 1                                                 |                                   |                     |                        | 2         |
| Ajustement<br>administratif                           |                                |                                     |                                                   |                                   |                     | 1                      | 1         |
| Formation des<br>intervenants                         |                                | 1                                   |                                                   | 1                                 |                     |                        | 2         |
| Information et<br>sensibilisation des<br>intervenants | 3                              |                                     |                                                   |                                   | 1                   |                        | 4         |
| Utilisation<br>d'interprètes                          | 2                              |                                     |                                                   |                                   |                     |                        | 2         |
| Code d'éthique                                        |                                | 1                                   |                                                   |                                   |                     |                        | 1         |
| Procédure - autre                                     |                                |                                     |                                                   |                                   |                     | 2                      | 2         |
| Autre                                                 |                                | 1                                   |                                                   |                                   |                     |                        | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                          | <b>8</b>                       | <b>3</b>                            | <b>1</b>                                          | <b>2</b>                          | <b>1</b>            | <b>3</b>               | <b>18</b> |

Les mesures correctives recommandées sont en lien avec les principaux objets de plaintes. Elles ont trait à l'amélioration de l'accessibilité et la continuité des soins et des services, des relations interpersonnelles, de l'organisation du milieu et des ressources matérielles, de l'aspect financier et des droits particuliers.

## LES SIGNALEMENTS DANS LES RÉSIDENCES PRIVÉES

En décembre 2003, l'Agence s'est dotée d'un Protocole régional de traitement des demandes d'intervention dans les résidences privées. Pour la durée de l'exercice financier, l'Agence a reçu six signalements correspondant à quinze objets de plaintes, alors qu'en 2004-2005, onze signalements ont été portés à l'attention de l'Agence.

**TABLEAU 8**  
CATÉGORIE D'OBJETS DE  
PLAINTES CONCERNANT LES  
SIGNALEMENTS

| CATÉGORIE D'OBJETS                               | NOMBRE    | %            |
|--------------------------------------------------|-----------|--------------|
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 5         | 33 %         |
| Relations interpersonnelles                      | 5         | 33 %         |
| Soins et services                                | 4         | 27 %         |
| Droits particuliers                              | 1         | 7 %          |
| <b>Total</b>                                     | <b>15</b> | <b>100 %</b> |

Cette année, dans les résidences privées, les objets de plaintes concernaient majoritairement l'organisation du milieu et les relations interpersonnelles.

En fait, plusieurs signalements concernaient l'organisation physique des lieux, l'absence de rampes dans les escaliers, la qualité de la nourriture, etc.

**TABLEAU 9**  
MESURES CORRECTIVES  
IDENTIFIÉES

| MESURES<br>CORRECTIVES<br>VISANT:        | CATÉGORIE D'OBJETS | ORG. DU MILIEU<br>DE VIE ET RESS.<br>MATÉRIELLES | RELATIONS<br>INTERPER-<br>SONNELLES | SOINS ET<br>SERVICES<br>DISPENSÉS | ASPECT<br>FINANCIER | TOTAL     |
|------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------------|-----------|
| <b>Respect de la personne</b>            |                    |                                                  | 4                                   |                                   |                     | 4         |
| Abus d'autorité                          |                    |                                                  | 1                                   |                                   |                     | 1         |
| Confort et commodité                     |                    | 1                                                |                                     |                                   |                     | 1         |
| Ajustement technique et matériel         |                    | 1                                                |                                     |                                   |                     | 1         |
| Organisation - service de l'alimentation |                    | 2                                                |                                     |                                   |                     | 2         |
| Propreté des lieux                       |                    | 1                                                |                                     |                                   |                     | 1         |
| Obtention des services                   |                    |                                                  |                                     | 1                                 |                     | 1         |
| Soins d'assistance                       |                    |                                                  |                                     | 1                                 |                     | 1         |
| Adaptation des services                  |                    |                                                  |                                     | 2                                 |                     | 2         |
| Frais d'hébergement                      |                    |                                                  |                                     |                                   | 1                   | 1         |
| <b>TOTAL</b>                             |                    | <b>5</b>                                         | <b>5</b>                            | <b>4</b>                          | <b>1</b>            | <b>15</b> |

Pour ces six signalements, quinze mesures correctives ont été recommandées. Nous avons accordé un suivi rigoureux et chacune des mesures correctives recommandées a été mise en place par les propriétaires des résidences visées par le signalement. Par exemple, des correctifs ont été apportés au plan de l'attitude attendue en ce qui a trait au respect de la personne.

**TABLEAU 10**  
DEMANDES ADRESSÉES À  
L'AGENCE

| DEMANDES                                                  | NOMBRE     |
|-----------------------------------------------------------|------------|
| Plaintes                                                  | 14         |
| Assistance                                                | 8          |
| Information                                               | 114        |
| Autres (erreur d'instance, copie conforme, etc.)          | 17         |
| Pénurie d'effectifs médicaux                              | 36         |
| Demandes d'intervention résidences privées (signalements) | 6          |
| <b>Nombre total d'interventions</b>                       | <b>195</b> |

Dans l'ensemble, la commissaire régionale à la qualité des services et son adjointe sont intervenues dans 195 dossiers et demandes adressés à l'Agence. Il s'agit de quatorze plaintes, huit demandes d'assistance, 114 demandes d'information, dix-sept erreurs d'instances (plaintes qui auraient dû être adressées à l'établissement), six demandes d'intervention dans les résidences privées et 36 demandes de personnes à la recherche d'un médecin de famille.

## PLAINTES REÇUES DANS LES ÉTABLISSEMENTS

Cette partie présente un portrait détaillé des plaintes adressées par les usagers dans tous les établissements. Le bilan des plaintes est présenté par mission d'établissement. Par ailleurs, dans chacune de ces sections, seront examinés de façon précise, le nombre de plaintes, l'objet de ces dernières, les mesures correctives identifiées ainsi que les délais de traitement.

Voici un court résumé sur le processus autour duquel s'articule le Régime des plaintes. Les plaintes déposées par les usagers peuvent susciter plusieurs niveaux d'analyse et de traitement. Une plainte à l'endroit d'un établissement sera traitée en première instance par le commissaire local à la qualité des services. Si l'usager est insatisfait des conclusions, il acheminera sa plainte en deuxième recours au Protecteur des usagers. Si la plainte vise un service offert par un médecin, un dentiste ou un pharmacien, le traitement sera effectué par le médecin examinateur. Lorsque l'usager est insatisfait des conclusions rendues, il peut demander au comité de révision de revoir l'examen de la plainte.

La plupart des plaintes sont d'abord traitées en établissement. Par son pouvoir de recommandation, le commissaire local à la qualité des services vise essentiellement le redressement d'une situation administrative ou professionnelle qui affecte l'usager. C'est une occasion privilégiée et particulièrement stimulante pour qui veut améliorer la qualité des services. Les tableaux qui suivent présentent le bilan des plaintes traitées en établissement. Les plaintes adressées aux commissaires à la qualité des services sont présentées en premier lieu, suivi de celles déposées aux médecins examinateurs.

TABLEAU 11  
PLAINTES TRAITÉES PAR LES  
COMMISSAIRES LOCAUX À LA  
QUALITÉ DES SERVICES

| Bilan des dossiers de plaintes par mission d'établissement 2005-2006<br><i>Commissaire local à la qualité des services</i> |                                                                    |                                            |            |                                              |                                                      |                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| MISSION<br>D'ÉTABLISSEMENT                                                                                                 | PLAINTES EN VOIE DE<br>TRAITEMENT AU<br>1 <sup>ER</sup> AVRIL 2005 | PLAINTES<br>REÇUES<br>DURANT<br>L'EXERCICE | TOTAL      | PLAINTES<br>CONCLUES<br>DURANT<br>L'EXERCICE | PLAINTES EN VOIE<br>DE TRAITEMENT AU<br>31 MARS 2006 | DOSSIERS<br>TRANSMIS AU 2 <sup>E</sup><br>PALIER :<br>PROTECTEUR DES<br>USAGERS |
| CH                                                                                                                         | 19                                                                 | 130                                        | 149        | 138                                          | 11                                                   | 2                                                                               |
| CLSC                                                                                                                       | 2                                                                  | 24                                         | 26         | 26                                           | 0                                                    | 1                                                                               |
| CHSLD                                                                                                                      | 1                                                                  | 8                                          | 9          | 8                                            | 1                                                    | 0                                                                               |
| CR                                                                                                                         | 0                                                                  | 2                                          | 2          | 2                                            | 0                                                    | 0                                                                               |
| CENTRE JEUNESSE                                                                                                            | 8                                                                  | 22                                         | 30         | 25                                           | 5                                                    | 5                                                                               |
| <b>Total</b>                                                                                                               | <b>30</b>                                                          | <b>186</b>                                 | <b>216</b> | <b>199</b>                                   | <b>17</b>                                            | <b>8</b>                                                                        |

Durant l'exercice 2005-2006, les dix établissements de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue ont reçu 186 plaintes. Puisque 30 plaintes étaient en voie de traitement au 1<sup>er</sup> avril 2005, le nombre total de plaintes examinées par les commissaires locaux est de 216. Ces derniers ont acheminé leurs conclusions pour 199 plaintes. Subséquemment, 17 plaintes étaient en voie de traitement au 31 mars 2006. De plus, huit dossiers ont été transmis en deuxième instance au Protecteur des usagers.

TABLEAU 12  
PLAINTES TRAITÉES PAR LES  
MÉDECINS EXAMINATEURS

| Bilan des dossiers de plaintes par mission d'établissement 2005-2006<br><i>Médecin examinateur</i> |                                                                    |                                            |            |                                              |                                                      |                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| MISSION<br>D'ÉTABLISSEMENT                                                                         | PLAINTES EN VOIE DE<br>TRAITEMENT AU<br>1 <sup>ER</sup> AVRIL 2005 | PLAINTES<br>REÇUES<br>DURANT<br>L'EXERCICE | TOTAL      | PLAINTES<br>CONCLUES<br>DURANT<br>L'EXERCICE | PLAINTES EN VOIE<br>DE TRAITEMENT<br>AU 31 MARS 2006 | DOSSIERS<br>TRANSMIS AU 2 <sup>E</sup><br>PALIER : COMITÉ<br>DE RÉVISION |
| CH                                                                                                 | 41                                                                 | 59                                         | 100        | 71                                           | 29                                                   | 4                                                                        |
| CLSC                                                                                               | 1                                                                  | 3                                          | 4          | 2                                            | 2                                                    | 0                                                                        |
| <b>Total</b>                                                                                       | <b>42</b>                                                          | <b>62</b>                                  | <b>104</b> | <b>73</b>                                    | <b>31</b>                                            | <b>4</b>                                                                 |

Pour ces établissements, les médecins examinateurs ont reçu 62 plaintes, représentant une légère diminution comparativement à l'an dernier, où 69 plaintes étaient déposées.

Au 1<sup>er</sup> avril 2005, 42 dossiers de plaintes étaient en voie de traitement. En conséquence, le nombre de dossiers totalisait 104 pour l'exercice financier 2005-2006. Les médecins examinateurs ont remis leurs conclusions pour 73 plaintes et quatre de ces dossiers ont été transmis à un comité de révision. Il en restait 31 en voie de traitement au 31 mars 2006.

Si on additionne les plaintes adressées aux commissaires locaux à la qualité des services et aux médecins examinateurs, le total indique que 248 plaintes ont été déposées aux établissements du territoire pour l'exercice financier 2005-2006. Le tableau suivant présente l'évolution du nombre total de plaintes pour les établissements de la région depuis 1999.

TABLEAU 13  
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE  
PLAINTES

| ANNÉE FINANCIÈRE | NOMBRE DE PLAINTES |
|------------------|--------------------|
| 1999 - 2000      | 146                |
| 2000 - 2001      | 218                |
| 2001 - 2002      | 190                |
| 2002 - 2003      | 251                |
| 2003 - 2004      | 330                |
| 2004 - 2005      | 266                |
| 2005 - 2006      | 248                |

#### *Les objets de plaintes et les mesures correctives*

Les objets de plaintes se regroupent en catégories liées par un thème commun. Ces catégories ont été présentées au premier chapitre. Aussi, tel qu'expliqué précédemment, une seule plainte peut se décortiquer en un, deux ou plusieurs objets de plaintes.

Le tableau suivant illustre, pour l'ensemble des établissements, les différents objets de plaintes regroupés par thème, lesquels sont présentés par catégorie. Les objets de plaintes traitées par les commissaires locaux à la qualité des services sont présentés en premier lieu, suivis de ceux adressés aux médecins examinateurs.

#### *Les objets de plaintes pour l'ensemble des établissements*

TABLEAU 14  
OBJETS DE PLAINTES POUR  
L'ENSEMBLE DES  
ÉTABLISSEMENTS -  
COMMISSAIRE LOCAL À LA  
QUALITÉ DES SERVICES

| CATÉGORIE D'OBJETS                               | TOTAL POUR TOUS LES ÉTABLISSEMENTS |             |
|--------------------------------------------------|------------------------------------|-------------|
|                                                  | NOMBRE                             | POURCENTAGE |
| Accessibilité                                    | 67                                 | 23          |
| Soins et services dispensés                      | 87                                 | 29          |
| Relations interpersonnelles                      | 66                                 | 22          |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 33                                 | 11          |
| Aspect financier                                 | 13                                 | 4           |
| Droits particuliers                              | 23                                 | 8           |
| Autres objets de demandes                        | 8                                  | 3           |
| <b>Total</b>                                     | <b>297</b>                         | <b>100</b>  |

Les objets de plaintes ayant trait aux soins et services ont été ceux le plus souvent rapportés pour l'ensemble des établissements. Cette catégorie représente 29 % du nombre total d'objets de plaintes. La catégorie accessibilité et continuité arrive au second rang avec une proportion de 23 %. En troisième lieu, on retrouve les relations interpersonnelles avec 22 %.

**TABEAU 15**  
OBJETS DE PLAINTES POUR  
L'ENSEMBLE DES  
ÉTABLISSEMENTS - MÉDECIN  
EXAMINATEUR

| CATÉGORIE D'OBJETS                               | TOTAL POUR TOUS LES ÉTABLISSEMENTS |             |
|--------------------------------------------------|------------------------------------|-------------|
|                                                  | NOMBRE                             | POURCENTAGE |
| Accessibilité                                    | 10                                 | 12          |
| <b>Soins et services dispensés</b>               | <b>48</b>                          | <b>59</b>   |
| Relations interpersonnelles                      | 22                                 | 27          |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 1                                  | 1           |
| Aspect financier                                 | 0                                  | 0           |
| Droits particuliers                              | 1                                  | 1           |
| Autres objets de demandes                        | 0                                  | 0           |
| <b>Total</b>                                     | <b>82</b>                          | <b>100</b>  |

Parmi les plaintes analysées par les médecins examinateurs, 59 % étaient liées aux soins et services reçus des médecins, pharmaciens et dentistes. Les données se comparent au taux de l'an dernier.

#### *Les objets de plaintes selon leur niveau de traitement*

Les plaintes conclues par les commissaires locaux à la qualité des services ont connu des suites dans une proportion de 90 %. Les suites données aux plaintes sont de la plus haute importance. En effet, c'est cette partie du traitement qui permet d'améliorer la qualité des services puisque les recommandations visent à mettre en place des mesures qui font en sorte que la situation qui a conduit au dépôt d'une plainte ne se reproduise pas.

**TABEAU 16**  
OBJETS DE PLAINTES SELON  
LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT -  
COMMISSAIRE LOCAL À LA  
QUALITÉ DES SERVICES

| CATÉGORIE D'OBJETS                               | REJETÉ SUR EXAMEN<br>SOMMAIRE | ABANDONNÉ | TRAITEMENT REFUSÉ /<br>INTERROMPU | TRAITEMENT COMPLÉTÉ                        |                                       |            |
|--------------------------------------------------|-------------------------------|-----------|-----------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|------------|
|                                                  |                               |           |                                   | SANS MESURES<br>CORRECTIVES<br>IDENTIFIÉES | MESURES<br>CORRECTIVES<br>IDENTIFIÉES | TOTAL      |
| Accessibilité                                    | 1                             | 3         | 0                                 | 32                                         | 31                                    | 67         |
| <b>Soins et services dispensés</b>               | <b>0</b>                      | <b>7</b>  | <b>3</b>                          | <b>21</b>                                  | <b>56</b>                             | <b>87</b>  |
| Relations interpersonnelles                      | 2                             | 6         | 2                                 | 21                                         | 35                                    | 66         |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 0                             | 1         | 0                                 | 11                                         | 21                                    | 33         |
| Aspect financier                                 | 0                             | 1         | 0                                 | 9                                          | 3                                     | 13         |
| Droits particuliers                              | 0                             | 0         | 2                                 | 7                                          | 14                                    | 23         |
| Autres objets de demandes                        | 0                             | 2         | 0                                 | 0                                          | 6                                     | 8          |
| <b>Total</b>                                     | <b>3</b>                      | <b>20</b> | <b>7</b>                          | <b>101</b>                                 | <b>166</b>                            | <b>297</b> |
|                                                  |                               |           |                                   | <b>90 %</b>                                |                                       |            |

Ce tableau illustre le niveau de traitement accordé aux objets de plaintes. De l'ensemble, trois objets de plaintes ont été rejetés après une évaluation sommaire, vingt ont été abandonnés. Des 297 objets de plaintes, 267 ont eu un traitement complété et dans 166 cas, des mesures correctives ont été identifiées.

# RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES 2005-2006

TABLEAU 17  
OBJETS DE PLAINTES SELON  
LEUR NIVEAU DE  
TRAITEMENT –  
MÉDECIN EXAMINATEUR

|                                                     | REJETÉ SUR EXAMEN<br>SOMMAIRE | ABANDONNÉ | TRAITEMENT REFUSÉ /<br>INTERROMPU | TRAITEMENT COMPLÉTÉ                        |                                       |           |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------|-----------|-----------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|-----------|
|                                                     |                               |           |                                   | SANS MESURES<br>CORRECTIVES<br>IDENTIFIÉES | MESURES<br>CORRECTIVES<br>IDENTIFIÉES | TOTAL     |
| Accessibilité                                       | 0                             | 0         | 0                                 | 5                                          | 5                                     | 10        |
| Soins et services dispensés                         | 1                             | 2         | 4                                 | 33                                         | 8                                     | 48        |
| Relations interpersonnelles                         | 1                             | 1         | 1                                 | 11                                         | 8                                     | 22        |
| Organisation du milieu et ressources<br>matérielles | 0                             | 0         | 0                                 | 0                                          | 1                                     | 1         |
| Aspect financier                                    | 0                             | 0         | 0                                 | 0                                          | 0                                     | 0         |
| Droits particuliers                                 | 0                             | 0         | 0                                 | 0                                          | 1                                     | 1         |
| Autres objets de demandes                           | 0                             | 0         | 0                                 | 0                                          | 0                                     | 0         |
| <b>Total</b>                                        | <b>2</b>                      | <b>3</b>  | <b>5</b>                          | <b>49</b>                                  | <b>23</b>                             | <b>82</b> |
|                                                     |                               |           |                                   | <b>88 %</b>                                |                                       |           |

Le tableau indique que le nombre d'objets de plaintes est de 82, pour les 62 plaintes adressées par des citoyens insatisfaits d'un service reçu par un médecin, un pharmacien ou un dentiste. Sur l'ensemble des objets de plaintes, deux ont été rejetés après le premier examen, trois furent abandonnés au cours de l'examen et cinq ont été interrompus. En somme, 88 % des objets de plaintes ont reçu un traitement complété et dans 23 cas, des mesures correctives ont été identifiées.

À l'aide des tableaux précédents, le constat a été fait sur le traitement complété c'est-à-dire que le processus a été mené à terme. Pour conclure le traitement, une panoplie de mesures ont été recommandées par les commissaires locaux à la qualité des services et par les médecins examinateurs. Le tableau suivant rend compte de ces mesures correctives.

Les mesures correctives identifiées

TABLEAU 18  
MESURES CORRECTIVES  
IDENTIFIÉES -  
COMMISSAIRE LOCAL À LA  
QUALITÉ DES SERVICES

| MESURES<br>CORRECTIVES<br>CATEGORIE D'OBJETS         | ACCESSIBILITÉ ET<br>CONTINUITÉ | SOINS ET SERVICES<br>DISPENSÉS | RELATIONS INTER-<br>PERSONNELLES | ENVIRONNEMENT ET<br>RESSOURCES<br>MATÉRIELLES | ASPECT FINANCIER | DROITS<br>PARTICULIERS | AUTRES OBJETS | TOTAL      |
|------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|------------------|------------------------|---------------|------------|
| Adaptation des services                              | 3                              | 3                              | 3                                | 3                                             | 0                | 0                      | 0             | 12         |
| Adoption / élaboration :                             | 0                              | 4                              | 1                                | 1                                             | 0                | 0                      | 0             | 6          |
| » Politique et règlement                             | 0                              | 1                              | 0                                | 1                                             | 0                | 0                      | 0             | 2          |
| » Procédure - autre                                  | 0                              | 0                              | 1                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 1          |
| » Protocole clinique ou administratif                | 0                              | 1                              | 0                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 1          |
| » Autre                                              | 0                              | 2                              | 0                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 2          |
| Ajustement administratif                             | 3                              | 1                              | 0                                | 3                                             | 0                | 0                      | 1             | 8          |
| Ajustement des activités professionnelles            | 10                             | 18                             | 6                                | 0                                             | 0                | 7                      | 0             | 41         |
| Ajustement financier                                 | 0                              | 0                              | 0                                | 0                                             | 2                | 0                      | 0             | 2          |
| Ajustement technique ou matériel                     | 1                              | 0                              | 0                                | 7                                             | 1                | 0                      | 0             | 9          |
| Amélioration de la continuité                        | 1                              | 1                              | 0                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 2          |
| Amélioration des communications                      | 3                              | 6                              | 7                                | 0                                             | 0                | 1                      | 1             | 18         |
| Amélioration des conditions de vie                   | 0                              | 0                              | 0                                | 1                                             | 0                | 0                      | 0             | 1          |
| Amélioration des mesures de sécurité /<br>protection | 0                              | 1                              | 1                                | 1                                             | 0                | 0                      | 0             | 3          |
| Changement d'intervenant                             | 0                              | 3                              | 1                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 4          |
| Encadrement des intervenants                         | 5                              | 8                              | 9                                | 2                                             | 1                | 0                      | 0             | 25         |
| Évaluation des besoins                               | 1                              | 1                              | 0                                | 1                                             | 0                | 0                      | 0             | 3          |
| Formation des intervenants                           | 0                              | 2                              | 1                                | 1                                             | 0                | 0                      | 0             | 4          |
| Information et sensibilisation des<br>intervenants   | 4                              | 4                              | 6                                | 1                                             | 0                | 5                      | 0             | 20         |
| Mesure disciplinaire                                 | 0                              | 0                              | 1                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 1          |
| Obtention des services                               | 0                              | 0                              | 0                                | 0                                             | 0                | 0                      | 2             | 2          |
| Régulation du processus d'accès                      | 1                              | 1                              | 0                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 2          |
| Révision :                                           | 1                              | 7                              | 5                                | 3                                             | 0                | 2                      | 2             | 20         |
| » Mécanisme de communication                         | 0                              | 4                              | 5                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 9          |
| » Politique et règlement                             | 0                              | 1                              | 0                                | 2                                             | 0                | 0                      | 1             | 4          |
| » Procédure - autre                                  | 1                              | 1                              | 0                                | 1                                             | 0                | 2                      | 1             | 6          |
| » Protocole clinique ou administratif                | 0                              | 1                              | 0                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 1          |
| Autre                                                | 0                              | 2                              | 0                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 2          |
| <b>TOTAL</b>                                         | <b>33</b>                      | <b>62</b>                      | <b>41</b>                        | <b>24</b>                                     | <b>4</b>         | <b>15</b>              | <b>6</b>      | <b>185</b> |
| %                                                    | 18                             | 34                             | 22                               | 13                                            | 2                | 8                      | 3             | 100        |

Ce tableau illustre une diversité de mesures correctives identifiées. Parmi les mesures les plus courantes, on recense l'ajustement des activités professionnelles, l'encadrement des intervenants, l'information et la sensibilisation des intervenants ainsi que l'amélioration des communications. Ces mesures correspondent aux objets de plaintes invoqués qui sont les soins et les services dispensés, l'accessibilité et la continuité ainsi que l'amélioration des relations interpersonnelles.

# RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES 2005-2006

**TABLEAU 19**  
MESURES CORRECTIVES  
IDENTIFIÉES - MÉDECIN  
EXAMINATEUR

| MESURES<br>CORRECTIVES                             | CATÉGORIE D'OBJETS | ACCESSIBILITÉ ET<br>CONTINUITÉ | SOINS ET SERVICES<br>DISPENSÉS | RELATIONS INTER-<br>PERSONNELLES | ENVIRONNEMENT ET<br>RESSOURCES<br>MATÉRIELLES | ASPECT FINANCIER | DROITS<br>PARTICULIERS | AUTRES OBJETS | TOTAL     |
|----------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|------------------|------------------------|---------------|-----------|
| Adaptation des services                            |                    | 1                              | 1                              | 0                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 2         |
| Adoption / élaboration :                           |                    | 0                              | 1                              | 1                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 2         |
| » Procédure d'examen                               |                    | 0                              | 1                              | 0                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 1         |
| » Procédure - autre                                |                    | 0                              | 0                              | 1                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 1         |
| Ajustement administratif                           |                    | 1                              | 0                              | 0                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 1         |
| Ajustement des activités<br>professionnelles       |                    | 1                              | 3                              | 3                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 7         |
| Ajustement technique ou matériel                   |                    | 0                              | 0                              | 0                                | 1                                             | 0                | 0                      | 0             | 1         |
| Amélioration de la continuité                      |                    | 0                              | 1                              | 0                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 1         |
| Amélioration des communications                    |                    | 0                              | 1                              | 1                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 2         |
| Changement d'intervenant                           |                    | 0                              | 0                              | 2                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 2         |
| Encadrement des intervenants                       |                    | 0                              | 1                              | 0                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 1         |
| Information et sensibilisation des<br>intervenants |                    | 0                              | 0                              | 1                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 1         |
| Réduction du délai                                 |                    | 1                              | 0                              | 0                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 1         |
| Révision :                                         |                    | 0                              | 0                              | 0                                | 0                                             | 0                | 1                      | 0             | 1         |
| » Procédure - autre                                |                    | 0                              | 0                              | 0                                | 0                                             | 0                | 1                      | 0             | 1         |
| Autre                                              |                    | 1                              | 0                              | 0                                | 0                                             | 0                | 0                      | 0             | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                       |                    | <b>5</b>                       | <b>8</b>                       | <b>8</b>                         | <b>1</b>                                      | <b>0</b>         | <b>1</b>               | <b>0</b>      | <b>23</b> |
| %                                                  |                    | 22                             | 35                             | 35                               | 4                                             | 0                | 4                      | 0             | 100       |

Les mesures correctives identifiées par les médecins examinateurs sont diverses et visent l'amélioration des catégories d'objets de plaintes les plus invoquées par les plaignants, soit celles des « soins et services dispensés » et des « relations interpersonnelles ».

**TABLEAU 20**  
DÉLAI DE TRAITEMENT DES  
DOSSIERS DE PLAINTES  
CONCLUES

| Commissaire local<br>à la qualité | Délai     |                |                 |                  |                |             |                  |                  |            | Total      |
|-----------------------------------|-----------|----------------|-----------------|------------------|----------------|-------------|------------------|------------------|------------|------------|
|                                   | 1 jour    | 2 à 7<br>jours | 8 à 30<br>jours | 31 à 45<br>jours | Sous-<br>total | %           | 46 à 60<br>jours | 61 à 90<br>jours | 91 et<br>+ |            |
| Mission CH                        | 9         | 20             | 45              | 29               | 103            | 75 %        | 10               | 9                | 16         | 138        |
| Mission CLSC                      | 3         | 3              | 8               | 9                | 23             | 85 %        | 2                | 1                | 0          | 26         |
| Mission CHSLD                     | 1         | 0              | 4               | 3                | 8              | 100 %       | 0                | 0                | 0          | 8          |
| Mission CR                        | 0         | 0              | 1               | 1                | 2              | 100 %       | 0                | 0                | 0          | 2          |
| Mission CPEJ                      | 0         | 0              | 1               | 3                | 4              | 16 %        | 8                | 7                | 6          | 25         |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>13</b> | <b>23</b>      | <b>59</b>       | <b>45</b>        | <b>140</b>     | <b>70 %</b> | <b>20</b>        | <b>17</b>        | <b>22</b>  | <b>199</b> |
| Médecin<br>examineur              | 1 jour    | 2 à 7<br>jours | 8 à 30<br>jours | 31 à 45<br>jours | Sous-<br>total | %           | 46 à 60<br>jours | 61 à 90<br>jours | 91 et<br>+ | Total      |
| Mission CH                        | 0         | 1              | 10              | 10               | 21             | 30 %        | 1                | 3                | 46         | 71         |
| Mission CLSC                      | 0         | 0              | 0               | 0                | 0              | 0           | 0                | 0                | 2          | 2          |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>0</b>  | <b>1</b>       | <b>10</b>       | <b>10</b>        | <b>21</b>      | <b>30 %</b> | <b>1</b>         | <b>3</b>         | <b>48</b>  | <b>73</b>  |
| <b>GRAND TOTAL</b>                | <b>13</b> | <b>24</b>      | <b>69</b>       | <b>55</b>        | <b>161</b>     | <b>59 %</b> | <b>21</b>        | <b>20</b>        | <b>70</b>  | <b>272</b> |

Ce tableau indique que le délai prescrit a été respecté dans 70 % des cas, en ce qui concerne les plaintes traitées par les commissaires locaux à la qualité des services.

Les plaintes déposées auprès des médecins examinateurs ont été traitées dans un délai de 45 jours dans une proportion de 30 %.

Tout comme pour les plaintes déposées à l'Agence, le délai de traitement peut avoir été prolongé à la demande expresse de la personne plaignante.

## CONCLUSION

Le traitement des plaintes et les mesures correctives qu'elles génèrent sont une occasion unique pour les établissements et l'Agence d'améliorer les services. Les établissements réalisent également d'autres activités qui visent à améliorer les services. En voici quelques unes :

- Formation offerte aux membres du comité des résidents, par le Conseil de protection des malades, à propos des droits des usagers.
- Recommandations de la mise en place de certaines politiques et procédures inexistantes ainsi que de la révision de certaines autres. Par exemple :
  - ↳ clarification des politiques existantes en ce qui a trait aux usagers sous curatelle et/ou jugés inaptes;
  - ↳ mise en place d'une politique sur les hospitalisations d'enfants de moins de 14 ans en psychiatrie;
  - ↳ mise en place d'une politique uniforme quant à l'élaboration des plans de soins et des plans de services individualisés, en santé mentale.
- Information et sensibilisation du personnel sur l'importance de la confidentialité ainsi que des bonnes communications avec les usagers.
- Projet d'amélioration de l'accessibilité à des places de stationnement pour les patients en fauteuil roulant.
- Activités de conciliation et de liaison entre les usagers et leurs intervenants.
- Rencontres de sensibilisation du commissaire aux plaintes avec les intervenants, afin de clarifier le fonctionnement des plaintes.
- Formation effectuée par le Groupe Vigilance concernant les incidents/accidents.
- Mise en place des mécanismes de support et d'encadrement pour assurer le maintien et l'amélioration des communications à l'égard des usagers.
- Révision du fonctionnement du service de l'accueil, afin d'assurer des liens harmonieux avec les autres services dans l'intérêt premier des usagers et mettre l'accent sur le respect, la confidentialité et la qualité des communications avec la clientèle.
- Mise en place d'un processus pour améliorer la qualité des équipements et des lieux afin d'assurer des services adaptés pour la clientèle d'oncologie.
- Interventions sur l'amélioration du local d'oncologie ainsi que sur le respect, la confidentialité, les communications, l'attitude et le comportement pour améliorer l'approche clientèle en oncologie.
- Participation à une formation sur le « Comment aborder le client » lors de rencontre.
- Révision et adaptation des dépliants d'information reliés au mécanisme des plaintes (en français et en anglais) et promotion du mécanisme par le biais d'affichage dans les journaux locaux.





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

Québec   
Abitibi-  
Témiscamingue