



# PLAINTES ET QUALITÉ DES SERVICES

## RAPPORT ANNUEL 2015-2016

GABRIELLE ALAIN-NOËL

COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

# 209 dossiers traités par le bureau de la Commissaire

- ◆ 4 demandes d'aide ou d'assistance
- ◆ 6 demandes de consultation
- ◆ 163 plaintes
- ◆ 36 plaintes médicales
- ◆ 0 intervention

# Délais de traitement des plaintes

- ◆ 1 jour : 5 %
- ◆ 2 à 15 jours : 18 %
- ◆ 16 à 30 jours : 12 %
- ◆ 31 à 45 jours : 11 %
- ◆ + de 46 à 60 jours : 53 %

# Sommaire des motifs de plaintes

➤ Relations interpersonnelles :	53
➤ Soins et services dispensés :	33
➤ Organisation du milieu et ressources matérielles :	48
➤ Accessibilité :	14
➤ Aspects financiers :	2
➤ Droits particuliers :	12
➤ Autre :	15
➤ <b>TOTAL :</b>	<b>177</b>

*Certaines plaintes peuvent comporter plus d'un motif d'insatisfaction*

# Unités d'où proviennent les plaintes

Unités	Nombre de plaintes reçues	%
A-1	12	7.3%
A-2	12	7.3%
B-1	2	1.2%
B-2	3	1.8%
<b>C-1</b>	<b>16</b>	<b>9.8%</b>
C-2	10	6.1%
D-1	5	3.1%
D-2	10	6.1%
E-1	4	2.5%
<b>E-2</b>	<b>24</b>	<b>14.7%</b>
F-1	5	3.1%
F-2	8	4.9%
<b>H-3</b>	<b>20</b>	<b>12.3%</b>
<b>H-4</b>	<b>28</b>	<b>17.2%</b>
Orphelines	2	1.2%
Autres	2	1.2%
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>

# Tableau comparatif des demandes (tous types de dossiers)

Dossier	2013	2014	2015
Demandes d'assistances	1	13	4
Plaintes	143	134	163
Consultations	2	3	6
Plaintes médicales	28	31	36
Interventions	33	15	0
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>196</b>	<b>207</b>

# Tableau comparatif des motifs soumis (plaintes et plaintes médicales)

Motifs	2013	%	2014	%	2015	%
Soins et services dispensés	11	8%	49	29%	33	19%
Droits particuliers	13	9%	17	10%	12	7%
Accessibilité	8	6%	5	3%	14	8%
Relations interpersonnelles	39	27%	33	19%	53	30%
Autres	24	17%	10	6%	15	8%
Organisation du milieu et ressources matérielles	42	29%	52	31%	48	27%
Aspect financier	6	4%	3	2%	2	1%
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

# Actions posées suite à l'examen des motifs de plaintes / assistances

- Clarification
- Conciliation
- Démarche d'amélioration
- Information générale
- Intercession / liaison
- Obtention d'un soins ou d'un service
- Mesure corrective
- Recommandation



# Mesures correctives appliquées

- Encadrement de  
l'internement/Formation/Supervision
- Amélioration des communications
- Respect des droits

# Recommandations

- Rappel à effectuer auprès du personnel soignant de l'établissement relativement au recours aux mesures d'isolement, lequel doit s'effectuer uniquement dans la mesure prévue par la *Loi* et conformément à l'article 8 du *Règlement concernant les patients de l'IPPM* ;
- Documentation au dossier de l'utilisateur des motifs sécuritaires lors du dépôt du cabaret de repas au sol dans la chambre de l'utilisateur ; motifs faisant ressortir un risque de lésion envers autrui pour que soit justifiée cette façon de procéder ;
- Rendre les formulaires de plaintes disponibles en tout temps aux utilisateurs, même lorsque ceux-ci usent de cette procédure de façon récurrente ;
- Rendre le port de sandales de douche obligatoire lors des douches des utilisateurs lorsque problématique d'infection de type « pied d'athlète » sur une unité de soins et séance d'enseignement sur cette infection et des précautions à prendre aux utilisateurs et au personnel ;
- Suivi disciplinaire d'employé pour manque de politesse constaté auprès d'un utilisateur ;
- Sensibilisation des employés d'une unité au fait que leurs attitudes (blagues) doivent tenir compte du contexte et qu'ils doivent porter une attention particulière aux effets qu'elles peuvent avoir sur les utilisateurs ;
- Rappel aux commis d'unités relativement au contenu des notes personnelles qui peuvent être prises ;
- Rappel à effectuer auprès du personnel soignant relativement au recours aux mesures de contrôle, lequel doit s'effectuer uniquement dans la mesure prévue par la *Loi* et conformément à l'article 8 du *Règlement concernant les patients de l'IPPM* ;
- Rappel au personnel de l'établissement relatif au recours aux notes tardives.

# Plaintes traitées par les médecins examinateurs

- Insatisfaction exprimée /transmise à la Commissaire
- Par toute personne
- Concerne conduite / compétence / comportement / qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle d'un médecin / pharmacien / dentiste / résident
- Sur réception, Commissaire transmet sans délai la plainte au médecin examinateurs
- Médecins examinateurs : Docteure Marie-Alice Sanchez et Docteur Jean Lesage

# 33 dossiers traités par les médecins examinateurs

- ◆ **36 dossiers selon données extraites de SIGPAQS**
- ◆ **Différence expliquée par le fait que 3 dossiers n'ont pas été conclus au 1er avril 2016, donc le rapport des médecins examinateurs n'en fait pas mention**

# Quelques faits saillants

- 12 plaintes médicales retirées lors du 1<sup>er</sup> contact avec usager
- 5 usagers ont fait plus qu'une plainte → mise en place d'un suivi proposé à certains usagers pour les rassurer + répondre à leurs questions
- Rôle de consultants des médecins examinateurs
- Aucune demande de changement d'unité ou de psychiatre contrairement aux années précédentes
- 1 dossier dans lequel le plaignant n'était pas un usager

# Plaintes à l'égard de résidents

- ⦿ 2 plaintes orientées vers psychiatres concernaient en fait expertises produites par 2 résidents
- Discussion entre médecin examinateur, Docteure Anne-Marie Bouchard (responsable résidents) et Docteure Kim-Bédard Charette (chef psychiatrie) sur sensibilisation des résidents quant la précision des sources d'info utilisées dans un rapport d'expertise (informations vérifiées quand sont vérifiables)

# Sommaire des motifs de plaintes médicales

Motifs	Nombre
Qualité de la relation entre usager et psychiatre ou attitudes de ce dernier	6
Manque de compétence du médecin/psychiatre en lien avec info erronées dans expertise ou mauvaise évaluation selon plaignant	5
Pharmacothérapie	8
Mesures privatives de liberté	6
Harcèlement/atteinte à la réputation	1

# Recommandations

- 3 dossiers de plaintes médicales ont mené à des recommandations
- 2 recommandations concernaient la nécessité de corriger des informations erronées rapportées dans une expertise psychiatrique
- 1 recommandation à l'effet de permettre à un usager de rencontrer la pharmacienne clinicienne



# Conclusions des médecins examineurs

- Rôle de conciliation = primordial
- Engagement des structures en place veillant à la qualité des soins = essentiel
- Soutien des chefs et directeurs à l'égard de leurs employés et évaluation de ceux-ci
- Engagement et implication des médecins et psychiatres

# Comité de révision

- 3 dossiers ont fait l'objet d'une demande de révision
- Désistement du plaignant dans 1 dossier
- Confirmation des conclusions du médecin examinateur dans les 2 autres dossiers