

Agence de la santé
et des services sociaux
du Saguenay-
Lac-Saint-Jean

Québec 

RAPPORT

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



Rapport annuel 2006-2007

Présenté au conseil d'administration le 25 septembre 2007

*Conception, rédaction
et réalisation du rapport :*

*Ghislain Girard,
Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services*

Avec la collaboration de :

*Stéphanie Lavoie,
Agente administrative*

Dépôt légal – 4^e trimestre 2006
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

Toute reproduction totale ou partielle du présent document est
permise à condition d'en mentionner la source.

T ABLE DES MATIÈRES

LSTE DES TABLEAUX.....	4
INTRODUCTION	6
FAITS SAILLANTS.....	7
1. MANDAT DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.....	9
2. PRÉSENTATION.....	10
3. BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES TRAITÉS PAR L'AGENCE.....	10
4. AUTEUR, MODE DE DÉPÔT ET DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES	11
5. OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT ET LES MESURES CORRECTIVES ASSOCIÉES	13
6. DEMANDES D'INTERVENTION EN RÉSIDENCES PRIVÉES POUR PERSONNES ÂGÉES	14
7. DEMANDES D'ASSISTANCE ET DE CONSULTATION	15
8. DEMANDES D'ASSISTANCE	16
9. BILAN GLOBAL DES DOSSIERS DE PLAINTES 2006-2007 EN ÉTABLISSEMENT	18
10. AUTEUR, MODE DE DÉPÔT ET DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONCLUES	20
11. OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT.....	23
12. OBJETS DES PLAINTES PAR MISSION	25
13. ÉVOLUTION DES OBJETS DE PLAINTES.....	29
CONCLUSION	30

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1	BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2006-2007.....	10
TABLEAU 2	AUTEUR DE LA PLAINTÉ ET NATURE DE L'INTÉRÊT	11
TABLEAU 3	MODE DE DÉPÔT DES PLAINTES.....	11
TABLEAU 4	DÉLAI DE TRAITEMENT SELON LA PROCÉDURE GÉNÉRALE	12
TABLEAU 5	OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT	13
TABLEAU 6	NATURE DES MESURES CORRECTIVES APPLIQUÉES OU RECOMMANDÉES	14
TABLEAU 7	DEMANDES D'INTERVENTION REÇUES ET CONCLUES EN RÉSIDENCES PRIVÉES POUR PERSONNES ÂGÉES.....	15
TABLEAU 8	BILAN GLOBAL DES DOSSIERS DE PLAINTES DES COMMISSAIRES LOCAUX DES ÉTABLISSEMENTS 2006-2007 EN COMPARAISON AVEC 2005- 2006	18
TABLEAU 9	BILAN GLOBAL DES DOSSIERS DE PLAINTES DES MÉDECINS EXAMINATEURS DES ÉTABLISSEMENTS 2006-2007 EN COMPARAISON AVEC 2005-2006.....	19
TABLEAU 10	AUTEUR DE LA PLAINTÉ - COMMISSAIRES LOCAUX EN 2006-2007.....	20
TABLEAU 11	AUTEUR DE LA PLAINTÉ - MÉDECINS EXAMINATEURS EN 2006-2007.....	20
TABLEAU 12	MODE DE DÉPÔT DES « PLAINTES CONCLUES » PAR LES COMMISSAIRES LOCAUX EN 2006-2007.....	21
TABLEAU 13	MODE DE DÉPÔT DES « PLAINTES CONCLUES » PAR LES MÉDECINS EXAMINATEURS EN 2006-2007.....	21
TABLEAU 14	DÉLAI DE TRAITEMENT DES « PLAINTES CONCLUES » PAR LES COMMISSAIRES LOCAUX EN 2006-2007	22
TABLEAU 15	DÉLAI DE TRAITEMENT DES « PLAINTES CONCLUES » PAR LES MÉDECINS EXAMINATEURS EN 2006-2007	22
TABLEAU 16	LES OBJETS DE PLAINTES DU COMMISSAIRE LOCAUX SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT EN 2006-2007	23
TABLEAU 17	LES OBJETS DE PLAINTES DU MÉDECIN EXAMINATEUR SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT EN 2006-2007	24

LISTE DES TABLEAUX *(suite)*

TABLEAU 18	COMMISSAIRES LOCAUX - OBJETS DES PLAINTES PAR MISSION 2006-2007	25
TABLEAU 19	MÉDECINS EXAMINATEURS - OBJETS DES PLAINTES PAR MISSION 2006- 2007	25
TABLEAU 20	ÉVOLUTION DES OBJETS DE PLAINTES DEPUIS 2004	29

INTRODUCTION

En conformité avec la Loi sur les services de santé et services sociaux¹, le conseil d'administration de l'Agence doit transmettre au ministre une fois par année un rapport qui, d'une part, comprend le bilan des activités du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services et qui, d'autre part fait état de l'ensemble des rapports des commissaires locaux reçus de chaque conseil d'administration des établissements² du réseau de la santé et des services sociaux de la région, tel que stipulé dans l'article 76.12 de la loi.

Ce rapport porte sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

C'est au cours de l'année 2006 que l'Agence et chaque établissement de la région se sont dotés d'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services en exclusivité de fonction et directement responsable auprès de leur conseil d'administration. C'est également au cours de la dernière année que l'Agence et les établissements de la région ont mis en place leur comité de vigilance, dont la principale responsabilité est de veiller aux suivis des recommandations du commissaire ou de celles du Protecteur du citoyen. C'est également durant la même période que tous les établissements ont formé leur comité des usagers.

De plus, depuis octobre 2006, toutes les plaintes concernant les résidences privées pour personnes âgées sont traitées à l'intérieur de la procédure d'examen des plaintes par le commissaire régional. Auparavant, ces plaintes étaient traitées selon « Le protocole régional du traitement des demandes d'intervention dans les résidences privées pour personnes âgées », adopté par le conseil d'administration en décembre 2003.

Ainsi, toutes les structures prévues par la loi pour l'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et la protection de leurs droits sont en place et fonctionnelles dans la région. Il appartient maintenant à tous les acteurs de bien jouer leurs rôles dans le respect et l'esprit de la finalité de la loi.

¹ Loi SSSS (chapitre S-4.2)

² Établissement du réseau de la santé et des services sociaux

FAITS SAILLANTS

En 2006-2007, l'Agence a reçu et traité

- **15** plaintes. En 2005-2006 l'Agence avait reçu **8** plaintes.
- Il y a eu **45** demandes d'assistance.
- Les motifs de plaintes les plus souvent invoqués concernent l'accessibilité et la continuité des services médicaux (**9**) et l'aspect financier (**4**).
- **5** objets de plaintes ont donné lieu à des mesures correctives.

En 2006-2007, les établissements ont reçu et traité

- **411** plaintes comparativement à **283** en 2005-2006, une hausse de **128** plaintes.
- **12** plaintes ont été transmises en deuxième instance au Protecteur du citoyen.
- **83** plaintes ont été traitées par les médecins examinateurs comparativement à **101** en 2005-2006, soit une diminution de **18** plaintes.

***P**artie I*

Rapport 2006-2007

sur les plaintes traitées

par l'Agence

1. MANDAT DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Le mandat de l'Agence est de répondre aux plaintes des usagers qui ont recours aux services d'un organisme communautaire ou d'une résidence privée pour personnes âgées, qui utilisent des services préhospitaliers d'urgence ou qui transigent directement avec du personnel de l'Agence.

Ainsi, selon la loi (article 60), peut directement formuler une plainte à l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean :

1. *Toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire ou celle qui est hébergée dans une résidence privée d'hébergement ou par un organisme communautaire ou dans une résidence pour personnes âgées, relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme ou de la résidence.*
2. *Toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'Agence qui l'affecte personnellement parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les organismes communautaires, les résidences privées d'hébergement ou les organismes communautaires ou les résidences pour personnes âgées.*
3. *Toute personne physique qui requiert ou utilise des services d'un organisme, d'une société ou d'une personne, dont les services ou les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lequel une entente de services aux fins de leur prestation a été conclue par l'Agence et qui ne peut autrement se prévaloir auprès d'un établissement du recours prévu à la section I, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.*

Enfin, selon l'article 16 de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence : « une personne qui requiert ou utilise les services préhospitaliers d'urgence requis ou fournis dans sa région peut formuler une plainte directement à l'Agence concernée relativement à de tels services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir ».

2. PRÉSENTATION

Ce premier chapitre traite des différentes activités effectuées par l'Agence en lien avec le traitement des plaintes et l'amélioration continue de la qualité des services.

3. BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES TRAITÉS PAR L'AGENCE

L'Agence de la santé et des services sociaux a traité **18** plaintes en 2006-2007; en 2005-2006, elle en avait traitées **10**. Le présent rapport porte exclusivement sur les plaintes traitées en 2006-2007.

Des **15** des plaintes reçues, **5** concernaient les services préhospitaliers d'urgence, **4** l'application régionale de la politique des déplacements des usagers, **3** l'accessibilité aux services médicaux, **2** les services administratifs d'un groupe de médecin de famille et **1** les mécanisme d'accès en CHSLD. Des **18** plaintes traitées, **5** ont fait l'objet de mesures correctives et de recommandations.

TABLEAU 1
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2006-2007

Plaintes en voie de traitement au 1 ^{er} avril 2006	Plaintes reçues durant l'exercice 2006-2007	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice 2006-2007	Plaintes en voie de traitement au 31 mars 2007	Recours au Protecteur du citoyen
3	15	18	18	0	0

4. AUTEUR, MODE DE DÉPÔT ET DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Au cours de l'exercice 2006-2007, **55,6 %** des plaintes ont été formulées par l'utilisateur lui-même; **44,4 %** des usagers ont eu recours aux services du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Saguenay-Lac-Saint-Jean (CAAP).

TABLEAU 2
AUTEUR DE LA PLAINTÉ ET NATURE DE L'INTÉRÊT

AUTEUR DE LA PLAINTÉ ET NATURE DE L'INTÉRÊT	PLAINTÉ	
	Nombre	Pourcentage
Personne pour elle-même		
▪ usager	10	55,6 %
Tiers		
▪ représentant	7	38,9 %
▪ assistant		
▪ autres tiers	1	5,5 %
TOTAL	18	100 %

TABLEAU 3
MODE DE DÉPÔT DES PLAINTES

MODE DE DÉPÔT	Nombre	Pourcentage
Verbalement	11	61,1 %
Par écrit	7	38,9 %
TOTAL	18	100 %

TABLEAU 4

DÉLAI DE TRAITEMENT SELON LA PROCÉDURE GÉNÉRALE

Le délai de traitement des plaintes a été inférieur à 45 jours dans **36 %** des cas, comparativement à **62 %** l'an dernier. Cette augmentation des délais dans le traitement des plaintes s'explique essentiellement par une erreur d'interprétation pour le 45 jours (45 jours de calendrier et non 45 jours ouvrables). N'eut été cette erreur, nous estimons que plus de **80 %** des plaintes auraient pu être traitées à l'intérieur du délai prévu par la loi.

DÉLAI DE TRAITEMENT	Nombre de plaintes	Pourcentage
Un jour	1	5,5 %
De 2 à 7 jours		
De 8 à 30 jours	3	16,7 %
De 31 à 45 jours	3	16,7 %
De 46 à 60 jours	4	22,2 %
De 61 à 90 jours	5	27,8 %
91 jours et plus	2	11,1 %
TOTAL	18	100 %

5. OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT ET LES MESURES CORRECTIVES ASSOCIÉES

En 2006-2007, les dossiers de plaintes conclues par l'Agence comportent **18** objets de plaintes, réparti ainsi : **9** pour l'accessibilité, **4** pour l'aspect financier, **3** sur les relations interpersonnelles, **1** pour l'organisation du milieu et ressources matérielles et **1** pour autres objets. Sept (**7**) mesures correctives ont été appliquées.

TABLEAU 5
OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété			TOTAL	
				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recommandées	Nombre	%
Accessibilité et continuité		1		7	1		9	50 %
Relations interpersonnelles				1	2		3	16,7 %
Environnement et ressources matérielles					1		1	5,5 %
Aspect financier				3	1		4	22,3 %
Autres objets			1				1	5,5 %
TOTAL		1	1	11	5		18	100 %

TABLEAU 6

NATURE DES MESURES CORRECTIVES APPLIQUÉES OU RECOMMANDÉES

Objets	Accessibilité et continuité	Soins et services dispensés	Environnement et ressources matérielles	Aspect financier	Relations interpersonnelles	TOTAL	
						Nombre	%
Mécanisme de communication					1	1	14,3 %
Révision					1	1	14,3 %
Adoption / élaboration				1		1	14,3 %
Amélioration des mesures de sécurité et de protection			1			1	14,3 %
Procédure – autre				1		1	14,3 %
Ajustements administratifs							
Ajustement des activités professionnels	1					1	14,3 %
Mesure disciplinaire					1	1	14,2 %
Autre							
TOTAL	1		1	2	3	7	100 %

6. DEMANDES D'INTERVENTION EN RÉSIDENCES PRIVÉES POUR PERSONNES ÂGÉES

Au cours de l'exercice 2006-2007, le total des demandes d'intervention concernant les résidences privées pour personnes âgées est de 3 dont 1 a été traitée à l'intérieur du régime des plaintes. Les 2 autres demandes ont été traitées selon le protocole régional du traitement des demandes d'intervention dans les résidences privées pour personnes âgées.

Les demandes d'intervention reçues et traitées ont eu pour principal objet : les relations entre les propriétaires et les résidents, la gestion des ressources financières des résidents, la nourriture, la sécurité, l'adaptation des accès et le confort des résidents (chauffage, salubrité et usage du tabac).

TABLEAU 7
DEMANDES D'INTERVENTION REÇUES ET CONCLUES EN
RÉSIDENCES PRIVÉES POUR PERSONNES ÂGÉES

Demands d'intervention en traitement au début de l'exercice	Demands d'intervention reçues pendant l'exercice	TOTAL	Demands d'intervention conclues pendant l'exercice	Demands d'intervention en traitement à la fin de l'exercice
0	3	3	3	0

7. DEMANDES D'ASSISTANCE ET DE CONSULTATION

L'Agence considère comme des demandes d'assistance et de consultation les situations qui nécessitent d'orienter les usagers qui désirent porter plainte ou encore de porter assistance à une personne qui éprouve des difficultés à obtenir une réponse à son besoin. Ce service, qui nécessite l'écoute et le soutien du service des plaintes, permet d'orienter l'utilisateur vers l'instance appropriée et de l'informer sur ses droits et les mécanismes de recours. Il permet également d'informer la population sur la procédure de traitement des plaintes ou encore sur la façon d'obtenir le service. En raison du grand nombre de ces demandes, celles-ci constituent une part importante du travail du commissaire régional en cours d'année.

8. DEMANDES D'ASSISTANCE

La réponse aux citoyens, qui adressent directement à l'Agence une demande d'assistance, est assurée conjointement par le commissaire régional et le responsable des communications. Dans plusieurs des cas, les demandes sont orientées immédiatement vers l'établissement concerné. D'autres demandes requièrent une analyse plus fouillée et nécessitent de l'assistance, c'est-à-dire de l'aide dans des démarches auprès d'un établissement ou d'un organisme. Les demandes les plus souvent formulées sont :

- ☛ L'accessibilité des médecins omnipraticiens et/ou spécialistes (manque de ressources et impossibilité d'obtenir un rendez-vous).
- ☛ Les modalités d'application de la circulaire ministérielle de déplacement des usagers (250 km).
- ☛ Les demandes de renseignements sur les ressources d'hébergement, plus particulièrement les résidences privées pour personnes âgées.

L'Agence favorise toujours l'approche préventive et aide les usagers à l'identification de pistes de solutions adaptées aux besoins exprimés, ce qui a pour effet d'éviter dans plusieurs cas une démarche de traitement des plaintes.

***P**artie II*

*Bilan global des dossiers de
plaintes traités*

*par les établissements de la région du
Saguenay-Lac-Saint-Jean*

9. BILAN GLOBAL DES DOSSIERS DE PLAINTES 2006-2007 EN ÉTABLISSEMENT

Le présent chapitre porte sur l'application de la procédure d'examen des plaintes en première instance par les établissements du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Les **6 commissaires locaux** des établissements de la région ont traité **423** dossiers de plaintes entre le 1^{er} avril 2006 et le 31 mars 2007. Du nombre, **398** plaintes ont été conclues et **25** étaient toujours en voie de traitement à la fin de l'exercice. Dix (**10**) dossiers de plaintes ont été transmis au Protecteur du citoyen.

TABLEAU 8

BILAN GLOBAL DES DOSSIERS DE PLAINTES DES COMMISSAIRES LOCAUX DES ÉTABLISSEMENTS 2005-2006 EN COMPARAISON AVEC 2006-2007

Mission	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice		Plaintes reçues durant l'exercice		TOTAL		Plaintes conclues durant l'exercice		Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice		Dossiers transmis au deuxième palier Protecteur du citoyen
	05-06	06-07	05-06	06-07	05-06	06-07	05-06	06-07	05-06	06-07	
CRDI	1	1	9	15	10	16	9	15	1	1	1
CRDP	0	0	2	6	2	6	2	6	0	0	1
CRAT	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
CHSGS	5	11	181	271	186	282	177	264	9	18	5
CJ	3	0	14	39	17	39	17	37	0	2	0
CHSLD	4	0	18	37	22	37	22	35	0	2	0
CLSC	3	0	53	43	56	43	55	41	1	2	3
TOTAL	16	12	278	411	294	423	283	398	11	25	10

La comparaison des 2 dernières années permet d'observer une augmentation de **133** plaintes reçues en 2006-2007 soit un total de **411** plaintes comparativement à **278** en 2005-2006.

Quant aux médecins examinateurs des établissements de la région, ils ont traité **97** dossiers entre le 1^{er} avril 2006 et le 31 mars 2007. De ce nombre, **85** plaintes ont été conclues; **12** étaient toujours en voie de traitement à la fin de l'exercice. **2** plaintes ont été transmises au comité de révision.

TABEAU 9

**BILAN GLOBAL DES DOSSIERS DE PLAINTES DES MÉDECINS EXAMINATEURS
DES ÉTABLISSEMENTS 2006-2007 EN COMPARAISON AVEC 2005-2006**

Mission	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice		Plaintes reçues durant l'exercice		TOTAL		Plaintes conclues durant l'exercice		Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice		Dossiers transmis au Comité de révision
	05-06	06-07	05-06	06-07	05-06	06-07	05-06	06-07	05-06	06-07	
CRDI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CRDP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CRAT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CHSGS	14	14	94	78	108	92	96	81	12	11	2
CJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CHSLD	1	0	2	4	3	4	3	3	0	1	
CLSC	0	0	2	1	2	1	2	1	0	0	
TOTAL	15	14	98	83	113	97	101	85	12	12	2

En comparaison avec l'année 2005-2006 on observe une diminution de **15** plaintes durant l'exercice courant.

10. AUTEUR, MODE DE DÉPÔT ET DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONCLUES

Pour l'ensemble des établissements de la région, dans **54,8 %** des cas, l'utilisateur a déposé lui-même la plainte alors que **45 %** des plaintes ont été déposées par des tiers (tableau 10). Pour les médecins examinateurs, dans **56,5 %** des cas, l'auteur de la plainte a été l'utilisateur lui-même; **43,5 %** des personnes ont été représentées par des tiers (tableau 11).

TABLEAU 10
AUTEUR DE LA PLAINTÉ - COMMISSAIRES LOCAUX EN 2006-2007

Auteur de la plainte	CRDI	CRAT	CRDP	CHSGS	CJ	CHSLD	CLSC	TOTAL	%
Personne pour elle-même									
▪ usager			4	164	20	4	26	218	54,8 %
▪ tiers	1			1	7			9	2,3 %
▪ représentant	14		2	99	9	31	15	170	42,7 %
▪ employé									
▪ autres tiers					1			1	0,2 %
TOTAL	15	0	6	264	37	35	41	398	100 %

TABLEAU 11
AUTEUR DE LA PLAINTÉ - MÉDECINS EXAMINATEURS EN 2006-2007

Auteur de la plainte	CRDI	CRAT	CRDP	CHSGS	CJ	CHSLD	CLSC	TOTAL	%
Personne pour elle-même									
▪ usager				46		1	1	48	56,5 %
▪ Tiers				1				1	1,2 %
▪ représentant				34		2		36	42,3 %
▪ employé									
▪ autres tiers									
TOTAL	0	0	0	81	0	3	1	85	100 %

Le mode de dépôt des plaintes conclues par les commissaires locaux se répartit comme suit : **287** ont été déposées verbalement et **111** par écrit (tableau 12). En ce qui concerne les médecins examinateurs, (tableau 13) les plaintes écrites et verbales sont respectivement de **57** et **28**.

TABLEAU 12
MODE DE DÉPÔT DES « PLAINTES CONCLUES »
PAR LES COMMISSAIRES LOCAUX EN 2006-2007

Mode de dépôt	CRDI	CRAT	CRDP	CHSGS	CJ	CHSLD	CLSC	TOTAL	%
Verbalement	12	0	5	197	30	16	27	287	72,1 %
Par écrit	3	0	1	67	7	19	14	111	27,9 %
TOTAL	15	0	6	264	37	35	41	398	100 %

TABLEAU 13
MODE DE DÉPÔT DES « PLAINTES CONCLUES »
PAR LES MÉDECINS EXAMINATEURS EN 2006-2007

Mode de dépôt	CRDI	CRAT	CRDP	CHSGS	CJ	CHSLD	CLSC	TOTAL	%
Verbalement				56			1	57	67,1 %
Par écrit				25		3		28	32,9 %
TOTAL	0	0	0	81	0	3	1	85	100 %

Au chapitre du délai moyen observé pour l'examen d'une plainte, c'est-à-dire depuis le dépôt de la plainte jusqu'à la conclusion émise par l'établissement, on note que dans le cas des commissaires locaux, la majorité des plaintes soit; **86,5 %** des plaintes ont été traitées dans un délai de 45 jours et **13,5 %** ont excédé 46 jours (tableau 14). Les médecins examinateurs ont traité les plaintes dans un délai inférieur à 45 jours dans une proportion de **63,6 %** alors que **11,4 %** des plaintes ont été conclues dans un délai de 46 jours et plus (tableau 15).

TABLEAU 14
DÉLAI DE TRAITEMENT DES « PLAINTES CONCLUES »
PAR LES COMMISSAIRES LOCAUX EN 2006-2007

Délai de traitement	CRDI	CRAT	CRDP	CHSGS	CJ	CHSLD	CLSC	TOTAL	%
Un jour			3	33	4	3	2	45	11,3 %
De 2 à 7 jours	1		2	58	7	5	5	78	19,6 %
De 8 à 30 jours	10		1	105	8	12	27	163	41 %
De 31 à 45 jours	3			38	5	9	3	58	14,6 %
De 46 à 60 jours				9	6	4	1	20	5 %
De 61 à 90 jours				14	7	2	1	24	6 %
91 jours et plus	1			7			2	10	2,5 %
TOTAL	15	0	6	264	37	35	41	398	100 %

TABLEAU 15
DÉLAI DE TRAITEMENT DES « PLAINTES CONCLUES »
PAR LES MÉDECINS EXAMINATEURS EN 2006-2007

Délai de traitement	CRDI	CRAT	CRDP	CHSGS	CJ	CHSLD	CLSC	TOTAL	%
Un jour									
De 2 à 7 jours				5			1	6	7,1 %
De 8 à 30 jours				33		2		35	41,2 %
De 31 à 45 jours				13				13	15,3 %
De 46 à 60 jours				9				9	10,6 %
De 61 à 90 jours				6		1		7	8,2 %
91 jours et plus				15				15	17,6 %
TOTAL	0	0	0	81	0	3	1	85	100 %

11. OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Des dossiers de plaintes conclues par les établissements en 2006-2007, on a dénombré **496** objets de plaintes traitées par les commissaires locaux et **101** objets de plaintes traitées par les médecins examinateurs.

Le tableau 16 démontre la distribution des objets dans les différentes catégories pour les commissaires locaux. À l'instar de l'an dernier, nous observons que le traitement a été complété pour la grande majorité des objets de plaintes soit **477** sur **496** objets, alors que seulement **19** objets ont été soit rejetés, abandonnés ou dont le traitement a été interrompu ou refusé. De plus, il faut noter que des mesures correctives ont été appliquées ou recommandées pour **254** objets de plaintes.

TABLEAU 16
LES OBJETS DE PLAINTES DU COMMISSAIRE LOCAL SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT EN 2006-2007

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé ou interrompu	Traitement complété			TOTAL	
				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recommandées	Nombre	%
Catégories d'objet								
Accessibilité et continuité		3	2	68	37	2	112	22,6 %
Soins et services dispensés	1	3	2	57	51	4	118	23,8 %
Relations interpersonnelles		3		35	74	2	114	23 %
Environnement et ressources matérielles				26	51		77	15,5 %
Aspect financier			2	24	21		47	9,5 %
Droits particuliers	1			5	9		15	3 %
Autres objets	1		1	8	3		13	2,6 %
TOTAL	3	9	7	223	246	8	496	100 %

Pour les plaintes transmises aux médecins examinateurs, le tableau 17 permet d'observer que les objets de plaintes ont été traités en quasi totalité, soit **99** traitements complétés sur **101**; **2** seulement ont été rejetés ou refusés. Trente-cinq (**35**) mesures correctives ont été appliquées ou recommandées.

TABLEAU 17
LES OBJETS DE PLAINTES DU MÉDECIN EXAMINATEUR
SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT EN 2006-2007

Niveau de traitement Catégories d'objet	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé ou interrompu	Traitement complété			TOTAL	
				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Mesures correctives recommandées	Nombre	%
Accessibilité et continuité				8	2		10	9,9 %
Soins et services dispensés		1		44	18		63	62,4 %
Relations interpersonnelles			1	12	15		28	27,7 %
Environnement et ressources matérielles								
Aspect financier								
Droits particuliers								
Autres objets								
TOTAL		1	1	64	35		101	100 %

12. OBJETS DES PLAINTES PAR MISSION

Les tableaux 18 et 19 permettent de tracer le portrait régional des catégories d'objets visés pour chacune des missions. Voici le portrait des plaintes traitées par les commissaires locaux et les médecins examinateurs :

TABLEAU 18
COMMISSAIRES LOCAUX
OBJETS DES PLAINTES PAR MISSION 2006-2007

Catégories d'objets	CRAT	CRDI	CRDP	CHSGS	CJ	CHSLD	CLSC	Total	
Accessibilité et continuité		9	1	69	15	1	17	112	22,6%
Soins et services dispensés		2	3	71	18	11	13	118	23,8 %
Relations interpersonnelles		2		87	9	6	10	114	23 %
Environnement et ressources matérielles		1	3	47	1	20	5	77	15,5%
Aspect financier		1		37	2	1	6	47	9,5 %
Droits particuliers		3		11	0	0	1	15	3 %
Autres objets		2		8	1	1	1	13	2,6%
TOTAL	0	20	7	330	46	40	53	496	100 %

TABLEAU 19
MÉDECINS EXAMINATEURS
OBJETS DE PLAINTES PAR MISSION 2006-2007

Catégories d'objets	CRAT	CRDI	CRDP	CHSGS	CJ	CHSLD	CLSC	Total	
Accessibilité et continuité				9			1	10	9,9 %
Soins et services dispensés				60		3		63	62,4 %
Relations interpersonnelles				26		2		28	27,7 %
Environnement et ressources matérielles									
Aspect financier									
Droits particuliers									
Autres objets									
TOTAL	0	0	0	95	N/A	5	1	101	100 %

De façon plus spécifique, nous avons répertorié l'ensemble des objets de plaintes selon les missions des différents CSSS de la région et les principales mesures correctives qui ont été appliquées, (incluant les plaintes traitées par les médecins examinateurs).

**CENTRES HOSPITALIERS DE SOINS
GÉNÉRAUX ET SPÉCIALISÉS (CHSGS)**

- Les CHSGS représentent **66,5 %** de l'ensemble des objets de plaintes comparativement à **62 %** en 2005-2006.

Principaux objets de plaintes	Principales mesures correctives appliquées
☞ Relations interpersonnelles (87 plaintes).	☞ Information aux intervenants (64 plaintes).
☞ Soins et services dispensés (71 plaintes).	☞ Ajustements techniques et matériels (13 plaintes).
☞ Accessibilité et continuité (69 plaintes).	☞ Amélioration des communications (13 plaintes).
☞ Environnement et les ressources matérielles (47 plaintes).	☞ Adaptation des services (8 plaintes).
☞ Aspect financier (37 plaintes).	☞ Adoption/élaboration (8 plaintes).

**CENTRES LOCAUX DE SERVICES
COMMUNAUTAIRES (CLSC)**

- Les missions CLSC représentent **10,6 %** des objets de plaintes en 2006-2007 comparativement à **18,6 %** en 2005-2006.

Principaux objets de plaintes	Principales mesures correctives appliquées
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Accessibilité et continuité (17 plaintes). ☞ Soins et services dispensés (13 plaintes). ☞ Relations interpersonnelles (10 plaintes). ☞ Aspects financiers (6 plaintes). ☞ Environnement et ressources matérielles (5 plaintes). ☞ Droits particuliers (1 plainte). 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Information aux intervenants (4 plaintes). ☞ Ajustement administratif (4 plaintes). ☞ Ajustements techniques et matériels (3 plaintes). ☞ Amélioration des communications (3 plaintes).

**CENTRES D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS
LONGUE DURÉE (CHSLD)**

- Les CHSLD ont **9 %** des objets de plaintes en 2006-2007, comparativement à **8 %** l'an dernier.

Principaux objets de plaintes	Principales mesures correctives appliquées
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Environnement et ressources matérielles (20 plaintes). ☞ Soins et services dispensés (11 plaintes). ☞ Relations interpersonnelles (6 plaintes). 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Information aux intervenants (5 plaintes). ☞ Ajustements techniques et matériels (5 plaintes). ☞ Adaptation des services (4 plaintes). ☞ Amélioration des mesures de sécurité et de protection (4 plaintes).

CENTRE JEUNESSE (CJ)

- Le Centre Jeunesse représente **9 %** de l'ensemble des objets de plaintes en 2006-2007 comparativement à **4,5 %** en 2005-2006.

Principaux objets de plaintes	Principales mesures correctives appliquées
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Soins et services dispensés (18 plaintes). ➤ Accessibilité et continuité (15 plaintes). ➤ Relations interpersonnelles (9 plaintes). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ajustement des activités professionnelles (8 plaintes). ➤ Amélioration des communications (9 plaintes). ➤ Réduction du délai (5 plaintes).

CENTRES DE RÉADAPTATION (CRDP, CRDI ET LE CRAT)

- Les 3 autres missions régionales des centres de réadaptation (CRDP, CRDI et le CRAT) représentent **5,4 %** de l'ensemble des objets de plaintes.

Principaux objets de plaintes	Principales mesures correctives appliquées
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accessibilité et continuité (10 plaintes). ➤ Soins et services dispensés (5 plaintes). ➤ Environnement et ressources matérielles (4 plaintes). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ajustement des activités professionnelles (3 plaintes). ➤ Adaptation des services (3 plaintes). ➤ Amélioration des communications (2 plaintes). ➤ Encadrement des intervenants (2 plaintes).

13. ÉVOLUTION DES OBJETS DE PLAINTES

En 2006-2007, il y a eu **496** objets de plaintes (commissaires locaux et médecins examinateurs), alors qu'il y en a eu **377** l'an dernier (tableau 20). En 2001-2002 il y en a eu **425**, **445** en 2002-2003, **405** en 2003-2004 et **424** en 2004-2005.

TABLEAU 20
ÉVOLUTION DES OBJETS DE PLAINTES DEPUIS 2003-2004

Catégories d'objets	Nombre en 2005-2006	Nombre en 2006-2007
Accessibilité et continuité	74	112
Soins et services dispensés	110	118
Relations interpersonnelles	90	114
Environnement et ressources matérielles	67	77
Aspect financier	24	47
Droits particuliers	10	15
Autres objets	2	13
TOTAL	377	496

CONCLUSION

Tous les éléments prévus par la loi concernant le régime des plaintes, ont été mis en place au niveau régional et dans tous les établissements. Nous remarquons une augmentation significative du nombre de plaintes reçues, soit **15** pour l'exercice courant comparativement à **8** l'an dernier pour l'Agence et **411** cette année dans l'ensemble des établissements de la région, comparativement à **278** l'an dernier. Les changements mis en place dans l'application du régime des plaintes, sont encore trop récents pour bien saisir à quoi est due cette augmentation.

Au niveau régional, on remarque que l'accessibilité demeure le principal objet de plaintes; ces plaintes portent essentiellement sur la difficulté qu'ont les citoyens à obtenir des services d'un médecin de famille et sur l'application de la directive ministérielle de déplacements des usagers qui doivent se rendre hors région pour obtenir des soins et des services qui ne sont pas disponibles au Saguenay-Lac-Saint-Jean. Cette directive, telle que libellée présentement, permet à seulement 20 % de la population de se qualifier pour obtenir l'aide prévue. Malgré plusieurs interventions régionales auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux, ce problème persiste toujours depuis plusieurs années.

Le régime des plaintes étant maintenant bien instauré dans les résidences privées pour personnes âgées; nous prévoyons forcément une augmentation des plaintes dans ce secteur au cours de la prochaine année.

Au niveau local, il faut souligner la rapidité de réponse donnée aux citoyens par les commissaires locaux et des médecins examinateurs. Les principaux objets de plaintes se répartissent également entre l'accessibilité, les soins et services dispensés et les relations interpersonnelles dans une proportion équivalente à celle des années passées.

Globalement, l'application du régime des plaintes semble bien en place dans la région. Il s'agit maintenant de s'assurer que toute la population en est bien informée et que tous en saisissent bien la finalité qui est essentiellement une préoccupation de qualité.

Ghislain Girard,
Commissaire régional aux plaintes
et à la qualité des services