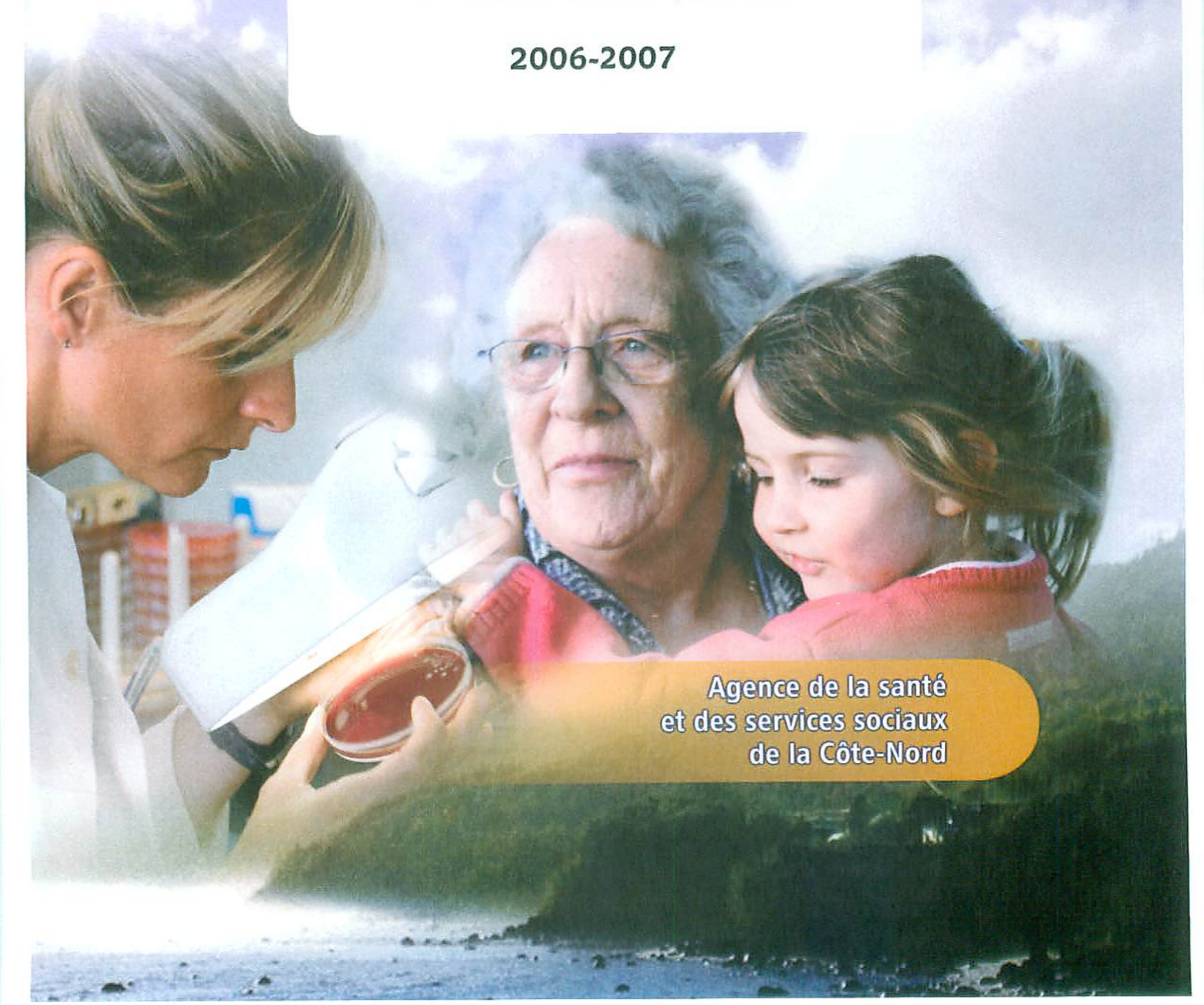




**Rapport annuel
sur l'application de la procédure
de traitement des plaintes**

2006-2007



**Agence de la santé
et des services sociaux
de la Côte-Nord**

**AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX
DE LA CÔTE-NORD**

**Rapport annuel
sur l'application de la procédure
de traitement des plaintes**

2006-2007

Septembre 2007

© Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord, Baie-Comeau, 2007

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 978-2-89003-196-8

Introduction

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (L. R. Q., c. S-4.2) confie aux agences de la santé et des services sociaux la responsabilité de produire annuellement un rapport pour rendre compte du résultat de l'application du régime de traitement des plaintes traitées par l'Agence, et pour livrer le bilan des rapports que lui ont soumis les centres de santé et de services sociaux de son territoire et autres établissements.

L'intention politique à l'origine des dernières modifications à la LSSSS est d'améliorer la qualité des services, d'optimiser le fonctionnement du régime d'examen des plaintes ainsi que la protection et le respect des droits des usagers.

Il n'y a pas eu de changements majeurs quant aux processus applicables à l'examen des plaintes. En amont, l'énoncé des droits des usagers a fait l'objet de précisions et d'ajouts, surtout pour faciliter la circulation d'informations cliniques entre les professionnels. L'utilisateur insatisfait adresse sa plainte à l'établissement ou à l'Agence. Une procédure détermine les modalités d'examen selon l'objet. Cette plainte est traitée par un commissaire ou par un médecin examinateur. Celui-ci conclut et fait ses recommandations. S'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, c'est le médecin examinateur qui la traitera. La conciliation est recherchée dans tous les cas.

Un mécanisme de deuxième recours permet au plaignant insatisfait des conclusions qui lui sont transmises d'en saisir le Protecteur ou le comité de révision, selon le cas. Notons que la fonction du Protecteur des usagers est maintenant assumée par le Protecteur du citoyen. Dans certains cas qui lui sont soumis, le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) aura à traiter la plainte et à instituer un comité de discipline.

Le plaignant peut en tout temps se faire accompagner par le commissaire, par le comité des usagers ou par l'organisme d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

Les modifications les plus significatives apportées à la loi qui permettent d'assurer aux usagers et à la population en général l'impartialité du régime d'examen des plaintes sont les suivantes :

- ❖ Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est nommé par le conseil d'administration et est redevable à celui-ci dans l'exercice de ses fonctions. Ce commissaire assume des fonctions exclusives et en est imputable.

- ❖ Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est membre du Comité de vigilance et de la qualité que les conseils d'administration des établissements et de l'Agence doivent mettre en place.
- ❖ Le commissaire a le pouvoir d'intervenir de leurs propres initiatives.
- ❖ Le commissaire assume les fonctions précises relativement à l'information sur les droits des usagers, le code d'éthique et la promotion du régime d'examen des plaintes.

Principales observations 2006-2007

Pour l'ensemble des établissements nord-côtiers, 301 plaintes ont été déposées, soit une augmentation de 19,5 % par rapport à l'année précédente. Le tableau suivant illustre l'évolution de la quantité des plaintes sur notre territoire durant les cinq dernières années.

Année	Nombre de plaintes
2002-2003	219
2003-2004	229
2004-2005	218
2005-2006	252
2006-2007	301

Pour l'année 2006-2007, nous notons que les deux établissements de santé à vocation régionale, soit les CSSS de Sept-Îles et de Manicouagan, ont traité 60 % de toutes les plaintes reçues sur le territoire (72 % en 2005-2006).

Le tableau suivant indique le nombre de plaintes traitées par les établissements et l'Agence en 2006-2007.

Nombre de plaintes traitées en 2006-2007			
CSSS de la Haute-Côte-Nord	18	CSSS de la Basse-Côte-Nord	26
CSSS de Manicouagan	37	CSSS de la Minganie	16
CPR de la Côte-Nord	13	CSSS de Sept-Îles	143
Agence de la Côte-Nord	9	CSSS de Port-Cartier	9
CLSC Naskapi	6	CSSS de l'Hématite	8

Une première analyse nous permet les constats suivants :

- ❖ Les plaintes concernant les soins et services dispensés se sont accrues de 73,8 % (de 65 plaintes à 113 plaintes). Ces plaintes touchent tout particulièrement le manque de suivi des dossiers médicaux, des erreurs de classement, le manque d'information à l'endroit de la famille d'un patient ou d'un usager hébergé, la lenteur à la centrale de prélèvements, l'attitude de certains médecins de l'urgence.
- ❖ Le milieu de vie et les ressources matérielles ont donné naissance à 70 plaintes en 2006-2007; c'est le triple des plaintes déposées l'an dernier. Le motif des insatisfactions concerne la vétusté de certaines installations, la sécurité des lieux en milieu d'hébergement, tout spécifiquement, et l'entretien quotidien des espaces physiques.
- ❖ Une baisse appréciable des plaintes (- 28 %) est observée concernant l'accessibilité et la continuité des services. Cette baisse est plus identifiable dans le secteur est du territoire.
- ❖ Au regard des autres motifs de plaintes, (relations humaines, communications, aspect financier et autres motifs), nous remarquons une légère diminution ou un nombre de plaintes identique à celui de l'an dernier.

Le délai moyen de traitement d'une plainte soumise à un établissement se situe à 30 jours alors que la loi oblige le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services à rendre une conclusion écrite dans les 45 jours de la réception d'une plainte.

Des 301 plaintes soumises par les usagers en 2006-2007, cinq ont été rejetées sur examen par le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. L'analyse des conclusions et recommandations transmises aux plaignants démontre que seulement 14 % des plaintes traitées étaient non fondées.

Plaintes déposées à l'Agence

En 2006-2007, sept plaintes ont été soumises à l'attention du Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services (neuf plaintes en 2005-2006).

Les services préhospitaliers d'urgence sont en cause dans trois plaintes et concernent tout particulièrement les délais d'intervention des services ambulanciers et le comportement professionnel de deux techniciens ambulanciers.

Deux plaintes visaient le manque d'information à l'endroit des familles des usagers en résidence d'accueil. Le manque d'effectifs médicaux était également l'objet des autres plaintes et insatisfactions soumises au Commissaire.

Une bonne quantité des demandes d'informations (14 sur 33) adressées au commissaire, par voie téléphonique, amène l'utilisateur à ne pas donner suite à sa démarche de plainte initialement envisagée.

Plaintes soumises au Protecteur des usagers en seconde instance

Nos dossiers indiquent qu'un seul usager s'est montré insatisfait de la conclusion reçue du Commissaire régional et a donc porté sa plainte en seconde instance, tel qu'il est prévu dans la loi, auprès du Protecteur des usagers. Cette démarche aura permis de mieux clarifier la conclusion motivée du commissaire et d'y ajouter un appui à la recommandation soumise à l'autorité concernée.

Conclusion

La mise en place de tous les changements apportés au régime de traitement des plaintes par les récentes mesures législatives est en voie d'être complétée. Nous sommes convaincus que toutes ces modifications et nouvelles façons de faire contribueront à maintenir et à améliorer la qualité des services offerts et donnés aux usagers du territoire nord-côtier.

La collaboration remarquable de tous ceux et celles qui œuvrent au niveau de l'amélioration de la qualité des services et du traitement des plaintes est, à notre avis, un gage de succès. Le réseau nord-côtier ne cesse de travailler à s'améliorer, conscient qu'il restera toujours matière à mieux faire pour répondre aux attentes légitimes d'un grand nombre d'utilisateurs.

Le Commissaire régional aux plaintes
et à la qualité des services,



Denis R. Boudreau

TABLE DES MATIÈRES

Établissements

Bilan des dossiers de plaintes 2006-2007	1
Type de plaintes par catégorie d'établissements	3
Type de plaintes selon les missions	
1. Centres de santé et de services sociaux	5
2. CLSC Naskapi	6
3. Centre de protection et de réadaptation	7
Type de plaintes par établissement	
1. Centre de santé et de services sociaux de Manicouagan	9
2. Centre de santé et de services sociaux de Sept-Îles	14
3. Centre de santé et de services sociaux de la Haute-Côte-Nord	22
4. Centre de santé et de services sociaux de l'Hématite.....	26
5. Centre de santé et de services sociaux de Port-Cartier	30
6. Centre de santé et de services sociaux de la Minganie	35
7. Centre de santé et de services sociaux de la Basse-Côte-Nord.....	41
8. Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord.....	46
9. CLSC Naskapi	51

Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord

Bilan des dossiers de plaintes 2006-2007	56
---	----

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2006-2007

- A -	- B -	- C -
PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2006	PLAINTÉ REÇUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	TOTAL (A + B)
8	301	309

- D -	- E -
PLAINTÉ CONCLUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2007
274	35

Dépôt des plaintes	
	Nombre
La personne elle-même	213
Un membre de la famille (parent, ami)	42
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	38
Autres accompagnateurs	8
Anonyme	--
TOTAL	301
Demandes reçues pour informations générales	29
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	11

Délai de traitement	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
En moins de 72 heures	31
Entre 4 et 11 jours	18
Entre 12 et 19 jours	17
Entre 20 et 29 jours	21
Entre 30 et 44 jours	52
Entre 45 et 60 jours	93
Plus de 60 jours	42
TOTAL	274

TYPE DE PLAINTES PAR CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS



TYPE DE PLAINTES PAR CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS

Type de plaintes	Centre de santé et de services sociaux	CLSC Naskapi	CPRCN	TOTAL	%	Délai moyen de traitement (jours)
A. Soins et services dispensés	105	3	5	113	38	50
B. Relations humaines et communications	44	1	4	49	16	38
C. Accessibilité et continuité des services	43	1	2	46	15	27
D. Milieu de vie et ressources matérielles	69	--	1	70	23	15
E. Aspect financier	15	--	--	15	5	21
F. Autres	6	1	1	8	3	26
TOTAL	282	6	13	301	100	--

	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Nombre total de plaintes	218	252	301

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS



TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX						
Type de plaintes	Reçue	Rejetée sur examen	Examinée	Fondée	Non fondée	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	105	3	102	72	15	15
B. Relations humaines et communications	44	--	44	28	5	11
C. Accessibilité et continuité des services	43	1	42	32	7	3
D. Milieu de vie et ressources matérielles	69	--	69	67	1	1
E. Aspect financier	15	--	15	9	3	3
F. Autres	6	1	5	4	--	1
TOTAL	282	5	277	212	31	34

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

CLSC NASKAPI						
Type de plaintes	Reçue	Rejetée sur examen	Examinée	Fondée	Non fondée	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	3	--	3	--	3	--
B. Relations humaines et communications	1	--	1	--	1	--
C. Accessibilité et continuité des services	1	--	1	--	1	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	1	1	--	--	--	--
TOTAL	6	1	5	--	5	--

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION						
Type de plaintes	Reçue	Rejetée sur examen	Examinée	Fondée	Non fondée	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	5	--	5	2	2	1
B. Relations humaines et communications	4	--	4	1	3	--
C. Accessibilité et continuité des services	2	--	2	2	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	--	1	--	1	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	1	--	1	1	--	--
TOTAL	13	--	13	6	6	1

TYPE DE PLAINTES PAR ÉTABLISSEMENT



CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE MANICOUAGAN

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2006-2007

- A -	- B -	- C -
PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2006	PLAINTÉ REÇUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	TOTAL (A + B)
2	47	49

- D -	- E -
PLAINTÉ CONCLUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2007
37	12

Dépôt des plaintes	
	Nombre
La personne elle-même	13
Un membre de la famille (parent, ami)	16
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	17
Autres accompagnateurs	1

Demandes reçues pour des informations générales	3
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	--

Délai de traitement	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
En moins de 72 heures	7
Entre 4 et 11 jours	4
Entre 12 et 19 jours	2
Entre 20 et 29 jours	2
Entre 30 et 44 jours	3
Entre 45 et 60 jours	2
Plus de 60 jours	17

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2006-2007

Type de plaintes	Nombre de plaintes					
	Reçue	Rejetée sur examen	Examinée	Fondée	Non fondée	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	21	--	21	14	1	6
B. Relations humaines et communications	2	--	2	1	--	1
C. Accessibilité et continuité des services	9	--	9	8	--	1
D. Milieu de vie et ressources matérielles	4	--	4	3	--	1
E. Aspect financier	10	--	10	6	1	3
F. Autres	1	--	1	1	--	--
TOTAL	47	--	47	33	2	12

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
A. Soins et services dispensés		
14 plaintes à caractère médical traitées par le médecin examinateur	60 jours	Plaintes concernant l'attitude des médecins à l'urgence. Une seule recommandation. Aucun comité de discipline.
7 plaintes	58 jours	Rencontres avec les chefs de services, conciliation. 4 plaintes traitées en deuxième instance.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
B. Relations humaines et communications		
2 plaintes	42 jours	1 plainte non fondée et une en voie de traitement.

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>C. Accessibilité et continuité des services</p> <p>9 plaintes, dont une traitée par le médecin examinateur</p>	25 jours	<p>1 plainte portant sur la sécurité des personnes hébergées en CHSLD : surveillance additionnelle et unité spéciale aménagée pour les personnes à risque de poser des gestes violents envers les autres usagers.</p> <p>5 plaintes concernant le nouveau mode de rendez-vous au service en oncologie : il y a eu assouplissements des règles de fonctionnement à la satisfaction des usagers et du Protecteur du citoyen.</p>

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>D. Milieu de vie et ressources matérielles</p> <p>3 plaintes</p>	16 jours	<p>2 plaintes portant sur des aspects précis et non récurrents ont été réglées immédiatement.</p> <p>1 plainte concernant une RTF (résidence de type familial) : il y a eu recommandations de refaire la réévaluation de la ressource, de faire des visites d'inspection régulière et d'établir des normes concernant les horaires, l'alimentation et les activités. Un sondage a été effectué auprès des usagers et de leurs représentants. Il y aura une réévaluation de la ressource en septembre.</p>

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>E. Aspect financier</p> <p>10 plaintes</p>	21 jours	Les plaintes portent sur la tarification des chambres : annulation de la facture lorsqu'il y a lieu.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>F. Autres</p> <p>1 plainte</p>	3 jours	Une plainte concernant une erreur dans la date de rendez-vous. Excuses du service et paiement du stationnement.

CENTRE SE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE SEPT-ÎLES

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2006-2007

- A -	- B -	- C -
PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2006	PLAINTÉ REÇUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	TOTAL (A + B)
--	143 (voir note à la page 21)	143

- D -	- E -
PLAINTÉ CONCLUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2007
141	2

Dépôt des plaintes	
	Nombre
La personne elle-même	119
Un membre de la famille (parent,ami)	12
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	11
Autres accompagnateurs	1

Demandes reçues pour des informations générales	n/d
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	n/d

Délai de traitement	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
En moins de 72 heures	21
Entre 4 et 11 jours	6
Entre 12 et 19 jours	5
Entre 20 et 29 jours	4
Entre 30 et 44 jours	14
Entre 45 et 60 jours	6 + 74
Plus de 60 jours	11

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2006-2007

Type de plaintes	Nombre de plaintes					
	Reçue	Rejetée sur examen	Examinée	Fondée	Non fondée	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	50	1	49	45	3	1
B. Relations humaines et communications	14	--	14	12	1	1
C. Accessibilité et continuité des services	13	1	12	10	2	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	62	--	62	62	--	--
E. Aspect financier	1	--	1	1	--	--
F. Autres	3	--	3	3	--	--
TOTAL	143	2	141	133	6	2

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>A. Soins et services dispensés</p> <p>29 plaintes</p> <p>21 plaintes (centrale de prélèvements)</p> <p>1 rejetée sur examen sommaire</p> <p>3 non fondées</p>	46 jours	<p>Recommandé la révision de la procédure d'autopsie.</p> <p>Recommandé la réalisation d'une procédure lors de bébé mort-né.</p> <p>Employé rencontré pour sensibilisation (plusieurs dossiers).</p> <p>Personnel sensibilisé afin de dénoncer les situations qui vont à l'encontre du code d'éthique face au non-respect des individus.</p> <p>Procédure demandée à un anesthésiste quant à la réalisation d'un Blood Patch à la salle d'accouchement.</p> <p>Personnel infirmier sensibilisé à la nécessité de la prise de notes au dossier des usagers.</p> <p>Le personnel infirmier doit s'assurer que le médecin soit informé des allergies d'un usager lorsqu'il émet une prescription.</p> <p>Demandé de redéfinir clairement la zone limite d'attente à la salle de prélèvements.</p> <p>Amélioration de l'intimité des postes de prélèvements à la centrale en réorganisant les lieux.</p>

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>A. Soins et services dispensés (suite)</p>		<p>Préparer un document explicatif qui résume les droits et obligations des usagers et visiteurs.</p> <p>Rappeler au personnel de s'assurer que les membres des familles proches des usagers en isolation soient informés et conscients des mesures à prendre pour entrer dans la chambre.</p> <p>Rappeler au personnel que les chaises d'aisance dans les chambres doivent être vidées et lavées immédiatement après utilisation.</p> <p>Affichage des tables de référence sur les valeurs pédiatriques normales lors de prélèvements sanguins.</p> <p>Stage de formation en soins intensifs pédiatriques pour l'infirmière clinicienne de l'unité de PPG afin de former ensuite le personnel de l'unité de pédiatrie.</p> <p>Demandé une inspection professionnelle par l'OIIQ pour le l'unité de pédiatrie, entre autres.</p> <p>Plusieurs plaintes sans recommandation.</p>

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>B. Relations humaines et communications</p> <p>14 plaintes</p> <p>1 non fondée</p>	31 jours	<p>Rencontre entre l'usager et l'employé concerné pour une conciliation.</p> <p>Rencontré le travailleur impliqué pour sensibilisation (8 dossiers).</p> <p>Avis écrit au dossier de l'employé (2 dossiers).</p> <p>Rappel au personnel de s'assurer de la propreté des toilettes en tout temps à l'urgence.</p> <p>S'assurer d'inviter un membre de la famille lors de rencontres multidisciplinaires.</p>

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>C. Accessibilité et continuité des services</p> <p>13 plaintes</p> <p>2 non fondées</p> <p>1 rejetée sur examen sommaire</p> <p>1 plainte annulée par le plaignant</p>	23 jours	<p>Communiqué avec le département de radiologie (IRM) pour rendez-vous plus rapidement (3 dossiers).</p> <p>Révision de l'application du cadre de gestion (3 dossiers).</p> <p>Réévaluation à la hausse de l'aide accordée à l'usager à la suite de la révision du guide de gestion de l'allocation directe par l'Agence, intégrant une clause de droit acquis.</p>

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
C. Accessibilité et continuité des services (suite)		<p>Sensibiliser le personnel du bloc opératoire sur les frustrations vécues par les usagers lors d'annulation et/ou report de chirurgie.</p> <p>S'assurer que chaque usager qui revient d'un autre centre de santé reçoive un enseignement post-infarctus.</p>

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>D. Milieu de vie et ressources matérielles</p> <p>9 plaintes</p> <p>53 plaintes (centrale de prélèvements)</p>	14 jours	<p>Recommandation au département des services techniques pour évaluer la pertinence d'installer une rampe d'accès à la terrasse de la Résidence Gustave-Gauvreau.</p> <p>Demandé à ce que les abords des entrées du Centre de santé soient nettoyés et bien entretenus.</p> <p>Demande d'augmentation du temps d'entretien sanitaire dans le secteur de l'urgence, vu l'achalandage.</p> <p>Recommandation aux services techniques de procéder à la réparation des fuites d'eau dans le mur d'une chambre à la Résidence Gustave-Gauvreau.</p> <p>Information à l'Agence des coûts éventuels à venir pour l'amélioration de la salle d'attente de la centrale de prélèvements.</p>

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>D. Milieu de vie et ressources matérielles (suite)</p>		<p>Mise en place d'un système visuel de priorisation à la centrale de prélèvements.</p> <p>Libérer une ressource bénévole afin d'effectuer un inventaire des effets personnels des penderies dans les deux résidences de soins longue durée.</p> <p>Ajouter dans la politique de gestion des vêtements que l'identification des vêtements des usagers est de la responsabilité des familles, et que le CSSS de Sept-Îles n'est responsable que du nettoyage des vêtements personnels et non des couvertures et autres items.</p> <p>Vérifier la possibilité de contrôler l'accès aux résidents errants dans les chambres en isolation par des bandes de coton ou de plexiglas (transparent) plutôt que par une planche de bois.</p> <p>S'assurer que les usagers en isolation aient, en tout temps, une pompe de désinfectant à leur portée afin de leur permettre de se désinfecter les mains régulièrement.</p>

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>E. Aspect financier</p> <p>1 plainte</p>	21 jours	Réévaluation à la hausse de la subvention de l'utilisateur à la suite de la révision du guide de gestion de l'allocation directe par l'Agence, intégrant une clause de droit acquis.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>F. Autres</p> <p>3 plaintes</p>	30 jours	<p>Sensibilisation de l'Agence concernant l'arrêt imminent des examens échographiques offerts à la clientèle externe par cause de bris d'un des deux appareils.</p> <p>Remboursement à 50 % d'une prothèse dentaire laissée dans le cabaret de repas et jetée par un employé.</p> <p>Pas de suite. Événement seulement rapporté par infirmier.</p>

INFORMATIONS GÉNÉRALES :

Des 143 plaintes reçues pour l'année 2006-2007, 74 relèvent de la centrale de prélèvements. Ces plaintes ont été déposées dans un contexte particulier. En effet, Dr Laberge a préparé un formulaire de plainte ainsi qu'un mémo explicatif que le personnel remet de façon aléatoire aux usagers afin de les encourager à porter plainte, entre autres, sur la confidentialité des lieux ainsi que l'aménagement de la salle d'attente.

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA HAUTE-CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2006-2007

- A -	- B -	- C -
PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2006	PLAINTÉ REÇUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	TOTAL (A + B)
1	20	21

- D -	- E -
PLAINTÉ CONCLUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2007
18	3

Dépôt des plaintes	
	Nombre
La personne elle-même	8
Un membre de la famille (parent, ami)	5
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	7
Autres accompagnateurs	--

Demandes reçues pour des informations générales	--
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	--

Délai de traitement	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
En moins de 72 heures	--
Entre 4 et 11 jours	2
Entre 12 et 19 jours	1
Entre 20 et 29 jours	2
Entre 30 et 44 jours	5
Entre 45 et 60 jours	1
Plus de 60 jours	7

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2006-2007

Type de plaintes	Nombre de plaintes					
	Reçue	Rejetée sur examen	Examinée	Fondée	Non fondée	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	8	--	8	5	--	3
B. Relations humaines et communications	4	--	4	4	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	6	--	6	6	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	--	1	1	--	--
E. Aspect financier	1	--	1	1	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	20	--	20	17	--	3

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
A. Soins et services dispensés	106 jours	Explications aux plaignants. Avis à l'intervenant. Amélioration au processus de vérification.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
B. Relations humaines et communications	69 jours	Rencontre avec l'intervenant. Rappel de politiques. Rencontre entre les parties. Explications aux plaignants.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
C. Accessibilité et continuité des services	46 jours	Explications aux plaignants.

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
D. Milieu de vie et ressources matérielles	5 jours	Corrections apportées.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
E. Aspect financier	2 jours	Explications aux plaignants.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
F. Autres		

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'HÉMATITE

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2006-2007

- A -	- B -	- C -
PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2006	PLAINTÉ REÇUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	TOTAL (A + B)
--	9	9

- D -	- E -
PLAINTÉ CONCLUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2007
8	1

Dépôt des plaintes	
	Nombre
La personne elle-même	9
Un membre de la famille (parent,ami)	--
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	--

Demandes reçues pour des informations générales	--
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	--

Délai de traitement	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
En moins de 72 heures	3
Entre 4 et 11 jours	--
Entre 12 et 19 jours	3
Entre 20 et 29 jours	1
Entre 30 et 44 jours	1
Entre 45 et 60 jours	--
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2006-2007

Type de plaintes	Nombre de plaintes					
	Reçue	Rejetée sur examen	Examinée	Fondée	Non fondée	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	1	--	1	--	1	--
B. Relations humaines et communications	1	--	1	--	1	--
C. Accessibilité et continuité des services	6	--	6	3	2	1
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	1	1	--	--	--	--
TOTAL	9	1	8	3	4	1

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
A. Soins et services dispensés	14 jours	Révision de procédures.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
B. Relations humaines et communications Insatisfaction relative à une attitude de la part d'un membre du personnel	Jour même	Renforcement code d'éthique.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
C. Accessibilité et continuité des services Insatisfaction relative à un délai d'attente jugé trop long par l'utilisateur au service de clinique externe Insatisfaction relative à l'accès aux services spécialisés (1 endroit, 4 montants alloués)	32 jours ≤ 15 jours	Demande refusée : aucun article dans la LSSS ne prescrit un maximum d'attente pour l'obtention d'un service. Demandes refusées (2) : information concernant la politique d'accès aux services spécialisés. Demandes acceptées (2) : dédommagement par l'établissement.

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
D. Milieu de vie et ressources matérielles		

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
E. Aspect financier		

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
F. Autres		

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE PORT-CARTIER

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2006-2007

- A -	- B -	- C -
PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2006	PLAINTÉ REÇUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	TOTAL (A + B)
3	8	11

- D -	- E -
PLAINTÉ CONCLUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2007
9	2

Dépôt des plaintes	
	Nombre
La personne elle-même	7
Un membre de la famille (parent, ami)	1
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	--

Demandes reçues pour des informations générales	--
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	--

Délai de traitement	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
En moins de 72 heures	--
Entre 4 et 11 jours	1
Entre 12 et 19 jours	2
Entre 20 et 29 jours	2
Entre 30 et 44 jours	3
Entre 45 et 60 jours	--
Plus de 60 jours	1

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2006-2007

Type de plaintes	Nombre de plaintes					
	Reçue	Rejetée sur examen	Examinée	Fondée	Non fondée	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	3	--	3	2	--	1
B. Relations humaines et communications	2	--	2	1	--	1
C. Accessibilité et continuité des services	--	--	--	--	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	--	1	1	--	--
E. Aspect financier	2	--	2	1	1	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	8	--	8	5	1	2

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
A. Soins et services dispensés	55 jours	<p>Mise en place d'une identification claire sur les dossiers des patients présentant une situation précaire qui nécessite de discuter avec le médecin spécialiste impliqué au dossier lorsque le patient se présente à l'urgence. Les coordonnées du spécialiste devraient aussi s'y trouver facilement.</p> <p>L'établissement se penchera sur la nécessité et la rentabilité de l'implantation de la technologie du pansement VAC qui n'est pas disponible présentement.</p> <p>Erreur de classement de résultats aux archives (2 dossiers consécutifs et portant le même nom). Explication à l'utilisateur quant à l'impossibilité de déplacer un document d'un dossier à un autre et reprise du prélèvement en question.</p>

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
B. Relations humaines et communications	28 jours	<p>Plainte non fondée.</p> <p>Personnel avisé de la perception de l'utilisateur concernant son attitude non respectueuse.</p>

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
C. Accessibilité et continuité des services	39 jours	Fin du service d'aide à domicile parce que l'utilisateur ne répond plus aux critères d'allocation des services d'aide à domicile.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
D. Milieu de vie et ressources matérielles	35 jours	Une attention particulière sera apportée à une résidente des soins de longue durée quant à ses allées et venues afin de la protéger dans sa maladie.

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
E. Aspect financier	23 jours	<p>Plainte non fondée. L'utilisateur a annulé sa plainte (déplacement de l'utilisateur par ambulance non payé par le CSSS de Port-Cartier pour des traitements disponibles à Sept-Îles).</p> <p>Explication à l'utilisateur que la hausse des frais de pension en famille d'accueil est hors du contrôle du CSSS de Port-Cartier.</p>

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
F. Autres	N/A	Aucune plainte reçue.

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA MINGANIE

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2006-2007

- A -	- B -	- C -
PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2006	PLAINTÉ REÇUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	TOTAL (A + B)
--	16	16

- D -	- E -
PLAINTÉ CONCLUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2007
16	--

Dépôt des plaintes	
	Nombre
La personne elle-même	10
Un membre de la famille (parent, ami)	4
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	2

Demandes reçues pour des informations générales	3
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	2

Délai de traitement	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
En moins de 72 heures	--
Entre 4 et 11 jours	1
Entre 12 et 19 jours	--
Entre 20 et 29 jours	4
Entre 30 et 44 jours	2
Entre 45 et 60 jours	6
Plus de 60 jours	3

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2006-2007

Type de plaintes	Nombre de plaintes					
	Reçue	Rejetée sur examen	Examinée	Fondée	Non fondée	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	5	--	5	1	4	--
B. Relations humaines et communications	5	--	5	2	3	--
C. Accessibilité et continuité des services	5	--	5	3	2	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	--	1	--	1	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	16	--	16	6	10	--

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
A. Soins et services dispensés		
Une plainte concernant le service de dentisterie offert à la clientèle de L'Île-d'Anticosti	20 jours	Recommandation de la DSP de faire la mise à jour du protocole d'entente entre le CSSS de la Minganie et le dentiste au Havre-Saint-Pierre.
Multiplés plaintes de la même personne au sujet de plusieurs besoins non répondus par le CSSS de la Minganie	30 jours	Offre de service présentée à la cliente selon ses besoins, support et orientation pour la réalisation de ses autres besoins vers les ressources communautaires disponibles sur notre territoire.
Insatisfaction reliée aux services médicaux lors d'une visite à l'urgence	20 jours	Recommandation d'élaborer une politique pour la clientèle handicapée qui consulte à l'urgence. De plus, sensibilisation auprès des médecins pour inscrire les dates et les heures de la consultation.
Un infirmier a refusé de se présenter au domicile d'un usager pour évaluer son état de santé	25 jours	L'infirmier a été rencontré à ce sujet et une lettre a été mise à son dossier. Mémo interne sur le retour de la procédure à suivre dans un tel cas dans les points de service. De plus, une sensibilisation auprès de la compagnie d'ambulance sur la méconnaissance des agents payeurs de ce service.

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
B. Relations humaines et communications		
L'utilisation d'un langage inapproprié auprès d'un usager	15 jours	L'employé a été rencontré et sensibilisé sur l'attitude appropriée à avoir auprès de la clientèle. De plus, elle a reçu un avis disciplinaire.
L'utilisation d'un langage inapproprié et des gestes brusques vis-à-vis une cliente	15 jours	Plainte non fondée, mais toutefois la DSI recommande que dorénavant les accompagnateurs des usagers attendront dans la salle d'attente afin de faciliter le travail des infirmières en situation d'urgence.
Une plainte contre la pharmacienne en dépannage. Elle aurait omis de consulter le dossier médical d'une patiente. Elle aurait mal informé la patiente sur la durée de son traitement, ce qui a créé de la frustration et de l'anxiété chez l'usagère.	25 jours	Un formulaire AH-223 a été rempli par la professionnelle. De plus, elle a offert ses excuses à la cliente. Le médecin examinateur recommande la nomination d'un médecin responsable de l'oncologie dans notre établissement.
L'attitude non professionnelle d'une infirmière à la réponse téléphonique à Info-Santé/Info-Social	15 jours	L'infirmière a été rencontrée par son supérieur immédiat. Elles ont révisé ensemble les techniques de communication ainsi que l'approche auprès de la clientèle. Un mémo sera envoyé à la population pour mieux informer celle-ci sur la procédure à suivre dans les points de service en Minganie.

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>C. Accessibilité et continuité des services</p> <p>Un ambulancier aurait refusé de transférer sur le champ un usager vers Sept-Îles car son quart de travail se terminait dans les minutes suivantes</p>	10 jours	Une rencontre avec les responsables de la compagnie d'ambulance. À la suite de leur enquête, nous avons reçu confirmation qu'une telle situation ne devrait plus se reproduire.
<p>Un usager s'est plaint qu'il a attendu trop longtemps à l'urgence alors qu'il souhaitait tout simplement faire renouveler une ordonnance médicale</p>	15 jours	Nous avons recommandé à la direction concernée qu'une procédure soit faite pour un tel cas afin de faciliter l'accessibilité pour ce genre de situation.
<p>Un client qui se présente dans un point de service afin de faire prendre sa tension artérielle</p>	5 jours	C'est une plainte non fondée. Par contre, nous avons recommandé à la direction concernée d'informer la population dans les villages, sous forme de mémo, de la procédure à suivre pour consulter dans les points de service.

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
D. Milieu de vie et ressources matérielles		
Plainte pour le trottoir au point de service de Natashquan	10 jours	Les services techniques ont été saisis du dossier et les mesures ont été apportées pour la réfection du trottoir. La réparation de l'accès au point de service était dans les priorités de la direction mais, suite à la plainte, ils ont accéléré les travaux.
Une plainte contre le fauteuil d'entrevue du psychologue qui semble être inconfortable et dangereux	10 jours	Nous avons recommandé à la direction concernée de changer le fauteuil et de le remplacer par un fauteuil plus ergonomique.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
E. Aspect financier		

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
F. Autres		

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA BASSE-CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2006-2007

- A -	- B -	- C -
PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2006	PLAINTÉ REÇUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	TOTAL (A + B)
1	39	40

- D -	- E -
PLAINTÉ CONCLUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2007
26	14

Dépôt des plaintes	
	Nombre
La personne elle-même	36
Un membre de la famille (parent, ami)	3
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	--

Demandes reçues pour des informations générales	23
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	5

Délai de traitement	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
En moins de 72 heures	--
Entre 4 et 11 jours	--
Entre 12 et 19 jours	--
Entre 20 et 29 jours	1
Entre 30 et 44 jours	21
Entre 45 et 60 jours	4
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2006-2007

Type de plaintes	Nombre de plaintes					
	Reçue	Rejetée sur examen	Examinée	Fondée	Non fondée	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	17	2	15	5	6	4
B. Relations humaines et communications	16	--	16	8	--	8
C. Accessibilité et continuité des services	4	--	4	2	1	1
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	1	--	1	--	1	--
F. Autres	1	--	1	--	--	1
TOTAL	39	2	37	15	8	14

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
A. Soins et services dispensés	9 plaintes entre 30 et 44 jours	Le médecin examinateur a recommandé de faire un rappel à un nouveau médecin qui ne connaissait pas bien les règlements du CMDP.
	3 plaintes entre 45 et 60 jours	Le médecin examinateur substitut a émis des recommandations quant au rôle de chef du département de médecine et du fonctionnement des réunions départementales.
	3 plaintes, plus de 60 jours	

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
B. Relations humaines et communications	7 plaintes entre 30 et 44 jours	Le médecin examinateur substitut a référé la plupart des plaintes visant des médecins au CMDP pour analyse à des fins disciplinaires.
	1 plainte entre 45 et 60 jours	Le médecin examinateur substitut a émis des recommandations quant au rôle de chef du département de médecine et du fonctionnement des réunions départementales.
	8 plaintes plus de 60 jours	À la suite de la crise survenue au CSSS de la Basse-Côte-Nord, le directeur général a demandé l'intervention du Collège des médecins pour gérer l'ensemble des plaintes concernant des médecins, incluant celles en lien avec les relations humaines et les communications.

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
B. Relations humaines et communications (suite)		Le commissaire local a émis des recommandations concernant l'information transmise aux usagers des dispensaires et l'affichage des horaires de ceux-ci.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
C. Accessibilité et continuité des services	1 plainte entre 20 et 29 jours 3 plaintes entre 30 et 44 jours	Le commissaire local a émis des recommandations sur la gestion des listes de patients.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	Aucune plainte n'a été déposée en lien avec le milieu de vie et les ressources matérielles.

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
E. Aspect financier	1 plainte entre 30 et 44 jours	La plainte s'est avérée non fondée et des explications ont été données au plaignant sur la rémunération des médecins du CSSS de la Basse-Côte-Nord.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
F. Autres	1 plainte entre 30 et 44 jours	Cette plainte fait partie de celles ayant initialement été référées au CMDP par le médecin examinateur substitut pour analyse à des fins disciplinaires et qui est actuellement en traitement par le Collège des médecins du Québec.

INFORMATIONS GÉNÉRALES :

Pour des fins de compilation statistique, les plaintes traitées une première fois par le médecin examinateur substitut et référées par la suite au Collège des médecins ont été classées selon le délai requis par le médecin examinateur substitut pour leur traitement. Idem en ce qui concerne les plaintes référées, après un premier traitement, au Protecteur du citoyen et au comité de révision : seul le traitement initial fait par le commissaire local ou le médecin examinateur a été considéré dans les délais compilés.

CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION DE LA CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2006-2007

- A -	- B -	- C -
PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2006	PLAINTÉ REÇUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	TOTAL (A + B)
1	13	14

- D -	- E -
PLAINTÉ CONCLUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2007
13	1

Dépôt des plaintes	
	Nombre
La personne elle-même	9
Un membre de la famille (parent,ami)	--
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	3
Autres accompagnateurs	1

Demandes reçues pour des informations générales	--
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	4

Délai de traitement	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
En moins de 72 heures	--
Entre 4 et 11 jours	--
Entre 12 et 19 jours	4
Entre 20 et 29 jours	3
Entre 30 et 44 jours	3
Entre 45 et 60 jours	--
Plus de 60 jours	3

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2006-2007

Type de plaintes	Nombre de plaintes					
	Reçue	Rejetée sur examen	Examinée	Fondée	Non fondée	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	5	--	5	2	2	1
B. Relations humaines et communications	4	--	4	1	3	--
C. Accessibilité et continuité des services	2	--	2	2	0	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	--	1	--	1	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	1	--	1	1	--	--
TOTAL	13	--	13	6	6	1

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>A. Soins et services dispensés</p> <p>5 plaintes</p> <p>Qualité des services dispensés</p> <p>Qualité du travail de l'intervenant</p> <p>Manque de suivi</p> <p>Qualité des services de la ressource de type familial</p> <p>Respect de la confidentialité</p>	<p>36 jours</p>	<p>Dépôt au conseil d'administration d'un rapport d'analyse du recours à l'isolement et à la contention.</p> <p>Révision des règles internes et mesures disciplinaires, de même que du protocole d'accueil des jeunes pour l'automne 2007.</p> <p>Suivi psychosocial assuré conformément à l'ordonnance du Tribunal.</p> <p>Non fondée.</p> <p>Non fondée.</p>

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>B. Relations humaines et communications</p> <p>4 plaintes</p> <p>Attitude des intervenants</p> <p>Manque de communication</p>	35 jours	<p>3 plaintes non fondées.</p> <p>Mise en place d'une procédure pour faciliter les communications mère-enfant.</p>

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>C. Accessibilité et continuité des services</p> <p>2 plaintes</p> <p>Délai d'attente et difficulté d'avoir accès aux services spécialement en orthophonie et en ergothérapie</p>	52 jours	<p>Nouvelle procédure de gestion des demandes de services mise en place.</p> <p>Évaluation en ergothérapie réalisée.</p> <p>Révision des critères de priorisation, des mécanismes d'accès ainsi que du cheminement des demandes à l'interne.</p>

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>D. Milieu de vie et ressources matérielles</p> <p>1 plainte</p> <p>Qualité du milieu de vie non institutionnel</p>	50 jours	Non fondée.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>E. Aspect financier</p>		

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>F. Autres</p> <p>1 plainte</p> <p>Accès au dossier de l'utilisateur</p>	25 jours	Révision de la procédure d'accès aux dossiers et mise en place d'un mécanisme permettant de respecter le délai de 20 jours.

CLSC NASKAPI

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2006-2007

- A -	- B -	- C -
PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2006	PLAINTÉ REÇUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	TOTAL (A + B)
--	6	6

- D -	- E -
PLAINTÉ CONCLUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2007
6	--

Dépôt des plaintes	
	Nombre
La personne elle-même	2
Un membre de la famille (parent, ami)	1
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs, Membres de conseil d'administration	3

Demandes reçues pour des informations générales	--
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	--

Délai de traitement	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
En moins de 72 heures	--
Entre 4 et 11 jours	4
Entre 12 et 19 jours	--
Entre 20 et 29 jours	2
Entre 30 et 44 jours	--
Entre 45 et 60 jours	--
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2006-2007

Type de plaintes	Nombre de plaintes					
	Reçue	Rejetée sur examen	Examinée	Fondée	Non fondée	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	3	--	3	--	3	--
B. Relations humaines et communications	1	--	1	--	1	--
C. Accessibilité et continuité des services	1	--	1	--	1	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres (Ministère Justice)	1	1	--	--	--	--
TOTAL	6	1	5	--	5	--

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
A. Soins et services dispensés		
Escortes d'un patient évacué	2 jours	Réponse écrite à la plaignante que le CLSC avait, pour des raisons humanitaires, accepté d'accompagner sous les conditions énoncées.
Refus d'offrir un service en dehors des heures normales du CLSC Naskapi	1 jour	Réponse que ce n'était nullement une situation d'urgence ou reliée à un état de santé qui pouvait être traité le lendemain. Les infirmières sont de garde pour les situations d'urgence seulement.
Plainte générale comme quoi que les médecins et les infirmières répondent aux usagers que c'est une question de muscle et que c'est normal mais quand les gens consultent	10 jours	Personne ne peut apporter une visite à Sept-Îles avec un diagnostic contraire. Avisez les membres du CA que ce type de plainte doit être accompagné de faits et, si possible, de papier officiel plutôt que de oui-dire. NOTE : Ces plaintes nous ont permis d'échanger avec les usagers sur les différentes politiques en vigueur concernant les services dispensés par le CLSC.

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>B. Relations humaines et communications</p> <p>Infirmier qui nous traite comme des numéros</p>	2 jours	Plaintes non fondées, infirmier sur le plan professionnel or et sur le plan relationnel or, sauf ne semble pas échanger sur un plan personnel.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>C. Accessibilité et continuité des services</p> <p>Refus du CLSC de maintenir une escorte à Sept-Îles pour un patient hospitalisé</p>	1 jour	Traité au conseil d'administration, le CLSC a mis fin à l'escorte, soit à une demande des professionnels du Centre hospitalier de Sept-Îles pour ne pas nuire au plan de traitement de l'utilisateur, et ce, malgré la condition de l'utilisateur.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>D. Milieu de vie et ressources matérielles</p>		

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
E. Aspect financier		

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>F. Autres</p> <p>Plainte adressée au conseil d'administration concernant une interpellation par le Sûreté du Québec de l'utilisateur.</p>	1 jour	Rejetée sans examen. Relève plus du ministère de la Sécurité publique.

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2006-2007

- A -	- B -	- C -
PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2006	PLAINTÉ REÇUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	TOTAL (A + B)
2	7	9

- D -	- E -
PLAINTÉ CONCLUE DURANT L'EXERCICE 2006-2007	PLAINTÉ EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2007
9	--

Dépôt des plaintes	
	Nombre
La personne elle-même	4
Un membre de la famille (parent, ami)	1
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	2
Autres accompagnateurs	--

Demandes reçues pour des informations générales	43
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	11

Délai de traitement	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
En moins de 72 heures	--
Entre 4 et 11 jours	--
Entre 12 et 19 jours	--
Entre 20 et 29 jours	3
Entre 30 et 44 jours	3
Entre 45 et 60 jours	2
Plus de 60 jours	1

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2006-2007

Type de plaintes	Nombre de plaintes					
	Reçue	Rejetée sur examen	Examinée	Fondée	Non fondée	En traitement à ce jour
A. Soins et services dispensés	3	--	3	3	--	--
B. Relations humaines et communications	1	--	1	1	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	2	--	2	1	1	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	1	--	1	1	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	7	--	7	6	1	--

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>A. Soins et services dispensés</p> <p>Services ambulanciers :</p> <p>Délai entre l'appel au 911 et l'arrivée des ambulanciers (2 plaintes)</p> <p>Comportement professionnel des techniciens (1 plainte)</p>	<p>48 jours</p> <p>43 jours</p>	<p>Délais d'intervention moyens observés et notés par les services ambulanciers. Aucune recommandation.</p> <p>Trois (3) recommandations adressées à l'Agence concernant la firme ambulancière :</p> <p>Techniciens ambulanciers pour « prise des signes vitaux ».</p> <p>Techniciens ambulanciers (avoir toujours avec eux le stéthoscope et le sphygmomètre).</p> <p>Entreprises ambulancières (pratique écrite, réf. : arrivée au chevet d'un patient).</p>

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>B. Relations humaines et communications</p> <p>Usager et famille non informés de changements au plan de soins</p>	32 jours	Erreur reconnue par la direction concernée et correctifs appliqués.

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>C. Accessibilité et continuité des services</p> <p>2 plaintes</p> <p>Usagers en recherche d'un médecin de famille (pénurie d'effectifs médicaux)</p>	25 jours	<p>Explications détaillées de la situation actuelle que connaît le réseau au regard de la pénurie de médecins.</p> <p>Présentations d'alternatives pour le suivi de son état de santé : info-santé, urgence, pharmaciens et cliniques sans rendez-vous.</p>

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
D. Milieu de vie et ressources matérielles		

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
<p>E. Aspect financier</p> <p>Réclamation d'une contribution supérieure à celle prévue à la « Politique de subvention pour le déplacements des usagers »</p>	60 jours	<p>Deux (2) recommandations :</p> <p>Que l'Agence s'assure que les établissements se disciplinent à bien informer les usagers des particularités de la « Politique de subvention pour le déplacement des usagers ».</p> <p>Que l'Agence s'assure que le personnel des établissements affecté à l'application de cette politique régionale soit bien informé du contenu et de l'interprétation à retenir et à observer dans le traitement des réclamations soumises par les usagers.</p>

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suite donnée après traitement par type de plaintes
F. Autres		

**Agence de la santé
et des services sociaux
de la Côte-Nord**

Québec



691, rue Jalbert

Baie-Comeau (Québec) G5C 2A1

Téléphone: (418) 589-9845

Télécopieur: (418) 589-8574

