

01

PRÉSENTATION DU RAPPORT 2021-2022

BUREAU DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES DU CUSM

Ce rapport annuel de la commissaire aux plaintes du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) présente les points saillants de l'année 2021-2022.¹ Conformément à la Loi sur la santé et les services sociaux du Québec (LSSSS), ce rapport comprend (I) le rapport de la commissaire aux plaintes, (II) le nombre de cas revus par le Protecteur du citoyen, (III) le rapport des médecins examinateurs, (IV) le rapport du Comité de révision et (V) un résumé des travaux du Comité de vigilance.² Nous présentons également (VI) nos objectifs et conclusions de l'année.

Ce qui ressort de l'année est sans contredit l'effet de la pression, suppression et compression des vagues de COVID 19 pendant deux ans sur le système de santé et donc sur le CUSM.

Ces effets de la pression exercée sur le système de santé au cours des deux dernières années se font maintenant sentir très clairement dans les pénuries de personnel et de ressources et sont reflétés directement dans l'augmentation des plaintes reçues à nos bureaux.

Dans le présent rapport, nous ferons également un suivi de deux problèmes d'ordre systémique soit la question de l'accès téléphonique que nous soulevons à tous les ans et la question de l'engorgement des urgences qui revient depuis quelques années.

¹ Le Rapport statistique brut émanant du Système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) est disponible sur demande au Bureau de la commissaire aux plaintes du CUSM.

² En vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., Chapitre S-4.2, a. 76.11 et de la Loi sur le Protecteur du citoyen, L.R.Q. Chapitre P-32.

