

Rapport annuel 2010 • 2011 sur l'application de la procédure  
d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services  
de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent  
et des établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent

Accompagnement • Services ambulanciers • Services sociaux du Bas-Saint-Laurent  
Engagement • Cliniques • Accessibilité • Soins • Santé physique • Services hospitaliers • Services sociaux du Bas-Saint-Laurent  
Santé • Professionnalisme • Cohésion • Urgences • Partenariat • Ressources intermédiaires • Santé publique • Santé publique  
Écoute • Première ligne • Continuité • Groupe de médecine familiale • Efficience • Santé publique

**Agence de la santé et des services sociaux  
du Bas-Saint-Laurent**

288, rue Pierre-Saindon, bureau 115  
Rimouski (Québec) G5L 9A8  
Téléphone : 418 724-5231  
Télécopieur : 418 723-1597

**Adopté par le conseil d'administration**

Le 21 septembre 2011

**Production**

Direction des affaires institutionnelles, juridiques et des communications

**Édition**

© Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent  
Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source

**Dépôt légal**

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011  
Bibliothèque et Archives Canada, 2011  
ISBN : 978-2-923362-59-5 (version imprimée)  
ISBN : 978-2-923362-60-1 (version PDF)

**Dans cet ouvrage, la forme masculine est utilisée sans discrimination, dans le seul but d'alléger le texte.**

Ce rapport est disponible sur le site Internet de l'Agence au [www.agencessbsl.gouv.qc.ca](http://www.agencessbsl.gouv.qc.ca)

# Table des matières

---

<b>Sigles et acronymes</b>	6
<b>Présentation</b>	7
<b>Faits marquants de l'année 2010-2011</b>	8
<b>Chapitre 1 : Rapport de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services</b>	9
<b>Introduction</b>	9
<b>Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte</b>	9
1.1 Aperçu général	9
1.2 Auteur de la plainte et qualité de l'assistant	10
1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'instance visée	11
1.4 Motifs de plainte et mesures correctives	12
1.4.1 Motifs de plainte	12
1.4.2 Mesures correctives	12
1.5 Délai d'examen	13
<b>Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention</b>	14
2.1 Aperçu général	14
2.2 Origine et auteur de l'intervention dont le traitement a été conclu	14
2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon l'instance visée	15
2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives	16
2.4.1 Motifs d'intervention	16
2.4.2 Mesures correctives	16
2.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	
<b>Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions du commissaire régional</b>	17
3.1 Demandes d'assistance et de consultation	17
3.2 Autres fonctions du commissaire régional	17

<b>Chapitre 2 : Rapport des établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services</b>	19
<b>Introduction</b>	19
<b>Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les commissaires locaux</b>	20
1.1 Aperçu général	20
1.2 Auteur de la plainte et qualité de l'assistant	20
1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements et l'instance visée	21
1.4 Motifs de plainte et mesures correctives	22
1.4.1 Motifs de plainte	22
1.4.2 Mesures correctives	22
1.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	23
1.6 Délai d'examen	23
1.7 Bilan des dossiers de plainte conclus transmis au Protecteur du citoyen	24
<b>Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention par les commissaires locaux</b>	25
2.1 Aperçu général	25
2.2 Origine et auteur de l'intervention dont le traitement a été conclu	25
2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon la mission des établissements et l'instance visée	26
2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives	27
2.4.1 Motifs d'intervention	27
2.4.2 Mesures correctives	27
2.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	28
<b>Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions des commissaires locaux</b>	29
3.1 Demandes d'assistance et de consultation	29
3.2 Autres fonctions des commissaires locaux	29

<b>Section 4 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs</b>	30
4.1 Aperçu général	30
4.2 Auteur de la plainte et qualité de l'assistant	30
4.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements et l'instance visée	31
4.4 Motifs de plainte et mesures correctives	32
4.4.1 Motifs de plainte	32
4.4.2 Mesures correctives	32
4.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	33
4.6 Délai d'examen	33
4.7 Bilan des dossiers de plainte transmis au comité de révision	34
<b>Conclusion</b>	37

## Sigles et acronymes

---

Agence .....	Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
CAAP-BSL.....	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent
CHSGS .....	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD .....	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CJ .....	Centre jeunesse
CLSC .....	Centre local de services communautaires
CMDP .....	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
Commissaire local.....	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
Commissaire régional.....	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
CR .....	Centre de réadaptation
CRDA.....	Centre de réadaptation pour déficience auditive
CRDI-TED.....	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement
CRDM .....	Centre de réadaptation pour déficience motrice
CRDV .....	Centre de réadaptation pour déficience visuelle
CRJDA .....	Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation
CRPAT ..	Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et les autres personnes toxicomanes
CRDP .....	Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique
CPEJ.....	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CSSS .....	Centre de santé et de services sociaux
Loi .....	Loi sur les services de santé et les services sociaux
Ministère .....	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MRC .....	Municipalité régionale de comté
PLAIDD-BF.....	Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve
SIGPAQS.....	Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services

## Présentation

---

Le régime d'examen des plaintes institué en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux accorde aux usagers un droit de recours s'ils sont insatisfaits des services offerts par l'une ou l'autre des instances du réseau de la santé et des services sociaux.

Dans cette perspective, lorsque la plainte concerne les services offerts par un établissement de santé et de services sociaux, elle est examinée en première instance par un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou par un médecin examinateur. Par ailleurs, si la plainte concerne les services offerts par un organisme communautaire oeuvrant en santé et services sociaux, les personnes qui utilisent les services préhospitaliers d'urgence ainsi que les personnes demeurant dans une résidence pour personnes âgées, celle-ci est examinée par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence. Le commissaire régional examine également la plainte de toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'Agence. Le régime d'examen des plaintes prévoit également que si l'utilisateur demeurerait insatisfait à la suite de l'examen de sa plainte qu'il a adressée au premier palier au commissaire local ou au commissaire régional, il peut adresser un recours au deuxième palier auprès du Protecteur du citoyen.

Par ailleurs, en ce qui concerne la plainte examinée par le médecin examinateur de l'établissement, celle-ci peut être examinée en deuxième instance par le comité de révision de l'établissement.

Soulignons qu'en tout temps, l'utilisateur qui désire porter une plainte auprès de l'une ou l'autre des instances du réseau de la santé et des services sociaux et auprès du Protecteur du citoyen peut être assisté et accompagné dans sa démarche par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL), un organisme communautaire mandaté à cet effet par le ministre de la Santé et des Services sociaux. L'utilisateur peut également s'adresser au comité des usagers de l'établissement, au commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services, à l'organisme communautaire Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve (PLAIDD-BF) ou à toute autre personne de son choix pour obtenir une assistance pour déposer une plainte.

Les commissaires locaux et le commissaire régional sont nommés et relèvent des conseils d'administration des établissements ou de l'Agence. Ils exercent des fonctions exclusives centrées sur le respect des droits, l'amélioration de la satisfaction et l'examen des plaintes. Les commissaires locaux et le commissaire régional possèdent également un pouvoir d'intervention leur permettant d'agir sur demande ou de leur propre initiative pour examen des situations lorsqu'ils ont des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés.

Les commissaires locaux et le commissaire régional assurent également, entre autres fonctions, la promotion de l'indépendance de leur rôle et, de façon concertée, la promotion du régime d'examen des plaintes pour la population de la région du Bas-Saint-Laurent.

De plus, les commissaires locaux des établissements et le commissaire régional de l'Agence sont membres du comité de vigilance et de la qualité mis en place par chaque établissement et par l'Agence. Ces comités s'assurent, entre autres, du suivi des recommandations transmises par ces commissaires dans le cadre de leurs fonctions.

## Faits marquants de l'année 2010-2011

---

Les activités de consolidation du régime d'examen des plaintes se sont poursuivies en 2010-2011. Ainsi, au cours de l'exercice financier 2010-2011, on observe les faits marquants suivants concernant l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent et concernant les établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent.

### ☞ L'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent

- ♦ 5 dossiers de plainte ont été conclus par le commissaire régional relatifs à :
  - 7 motifs de plainte qui ont donné lieu à 3 mesures correctives. Par ailleurs, aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du citoyen.
- ♦ 23 dossiers d'intervention relatifs à 28 motifs d'intervention qui ont donné lieu à une mesure corrective.
- ♦ 40 demandes d'assistance.
- ♦ 12 demandes de consultation.

### ☞ Les établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent

- ♦ 301 dossiers de plainte ont été conclus par les commissaires locaux relatifs à 345 motifs de plainte qui ont donné lieu à 186 mesures correctives. Par ailleurs, 17 dossiers ont été transmis au Protecteur du citoyen.
- ♦ 60 dossiers d'intervention relatifs à 60 motifs d'intervention qui ont donné lieu à 47 mesures correctives.
- ♦ 240 demandes d'assistance.
- ♦ 44 demandes de consultation.
- ♦ 51 dossiers de plainte ont été conclus par les médecins examinateurs relatifs à 57 motifs de plainte qui ont donné lieu à 19 mesures correctives. Par ailleurs, trois dossiers ont été transmis au comité de révision.

Par ailleurs, les activités de promotion du régime d'examen des plaintes ont été poursuivies en cours d'année. On note également les rencontres du commissaire régional avec les instances du Ministère et du Protecteur du citoyen, ainsi que les rencontres régionales avec les commissaires locaux des établissements ainsi que la poursuite des échanges et des collaborations entre les commissaires aux plaintes et avec les organismes d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et de défense de droits de la région, soit le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP – BSL) et l'organisme Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve (PLAIDD-BF). Pour l'ensemble des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, des rencontres ont été tenues en cours d'année avec le Comité de vigilance et de la qualité afin de faire le suivi des dossiers de plainte et des recommandations afférentes.

# Chapitre 1

## Rapport de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

### Introduction

La région du Bas-Saint-Laurent compte 8 municipalités régionales de comté (MRC) et on y dénombre 201 326 personnes. On compte également 140 organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux, 164 résidences pour personnes âgées, 10 entreprises ambulancières et 1 centre de communication santé.

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services a traité 5 dossiers de plainte, 23 dossiers d'intervention, 40 demandes d'assistance et 12 demandes de consultation.

### Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte

#### 1.1 Aperçu général

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, le commissaire régional a traité 5 dossiers de plainte. Par ailleurs, au cours des 3 dernières années, 26 dossiers de plainte conclus ont été traités, soit une moyenne de 9 dossiers par année. Les deux tableaux suivants font état de ce bilan.

**Tableau 1 : Bilan des dossiers de plainte 2010-2011**

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
0	6	5	1	0

En 2010-2011, aucun des dossiers de plainte n'a fait l'objet d'une transmission au Protecteur des usagers pour examen.

**Tableau 2 : Évolution des dossiers de plainte**

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
2010-2011	0	6	5	1	0
2009-2010	0	7	7	0	0
2008-2009	0	14	14	0	1

## 1.2 Auteur de la plainte et qualité de l'assistant

En regard des dossiers de plainte conclus en 2010-2011, le tableau 3 présente l'état des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon l'auteur. On remarque que dans 60 % des situations, c'est l'utilisateur qui est l'auteur de la plainte.

**Tableau 3 : Auteur de la plainte**

Auteur	Nombre	%
Représentant	2	40 %
Usager	3	60 %
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100 %</b>

Par ailleurs, le tableau 4 présente l'état des dossiers de plainte conclus selon la qualité de l'assistant.

**Tableau 4 : Qualité de l'assistant**

Qualité de l'assistant	Nombre	%
<b>Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve (PLAIDD-BF)</b>	<b>1</b>	<b>100 %</b>

Au cours des trois dernières années, le bilan s'établit comme suit en regard de l'auteur de la plainte.

**Tableau 5 : Évolution – Auteur de la plainte**

Auteur	Exercice financier		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Représentant	36 %	43 %	40 %
Usager	64 %	57 %	60 %

### 1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'instance visée

Les tableaux 6 et 7 présentent le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen et l'instance visée.

**Tableau 6 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape d'examen et l'instance visée**

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
Agence	0	2	1	1	0
Organisme communautaire	0	0	0	0	0
Résidence pour personnes âgées	0	3	3	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	0	1	1	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

**Tableau 7 : Évolution des dossiers de plainte conclus**

Instance visée	Exercice financier		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Agence	0	2	1
Organisme communautaire	1	1	0
Résidence pour personnes âgées	12	3	3
Services préhospitaliers d'urgence	1	1	1
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>5</b>

## 1.4 Motifs de plainte et mesures correctives

### 1.4.1 Motifs de plainte

L'examen des 5 dossiers de plainte a comporté un total de 7 motifs de plainte. Le tableau 8 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon les motifs pour l'ensemble des instances visées.

**Tableau 8 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon les motifs pour l'ensemble des instances visées**

Motif de plainte	Ensemble des instances visées	
	Total	%
Accessibilité	0	0 %
Aspect financier	0	0 %
Droits particuliers	0	0 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	5	72 %
Relations interpersonnelles	1	14 %
Soins et services dispensés	1	14 %
Autre	0	0 %
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>

### 1.4.2 Mesures correctives

Le tableau 9 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par le commissaire régional à la suite de l'examen des dossiers de plainte selon l'ensemble des motifs.

**Tableau 9 : Bilan des mesures correctives selon l'ensemble des motifs**

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	0
À portée systémique	
- Adaptation des soins et services	1
- Adoption/révision/application règles et procédures	2
<b>Total</b>	<b>3</b>

## 1.5 Délai d'examen

Au cours de 2010-2011, on constate au tableau 10 que 100 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours et moins, comparativement à 72 % en 2009-2010.

**Tableau 10 : Délai d'examen des dossiers de plainte**

Délai d'examen	Nombre
Moins de 3 jours	0
4 à 15 jours	1
16 à 30 jours	1
31 à 45 jours	3
<b>Sous-total</b>	<b>5</b>
46 à 60 jours	0
61 à 90 jours	0
91 à 180 jours	0
181 jours et plus	0
<b>Sous-total</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Le tableau 11 présente l'évolution du délai d'examen au cours des trois dernières années.

**Tableau 11 : Évolution – Délai d'examen**

Délai d'examen	Exercice financier		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
45 jours ou moins	100 %	72 %	100 %
Plus de 45 jours	0 %	28 %	0 %

## Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention

### 2.1 Aperçu général

Les tableaux 12 et 13 présentent le bilan du traitement des dossiers d'intervention ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des trois dernières années.

**Tableau 12 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention**

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
0	23	23	0

**Tableau 13 : Évolution du bilan des dossiers d'intervention**

Exercice	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
2010-2011	0	23	23	0
2009-2010	0	19	19	0
2008-2009	0	20	20	0

### 2.2 Origine et auteur de l'intervention dont le traitement a été conclu

Le traitement des 23 interventions a été effectué à la suite de signalements adressés au commissaire régional. Le tableau 14 présente l'état des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon l'auteur.

**Tableau 14 : Auteur de l'intervention**

Auteur	Nombre	%
Représentant	0	0 %
Tiers	19	83 %
Usager	4	17 %
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100 %</b>

## 2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon l'instance visée

Les tableaux 15 et 16 présentent l'état des dossiers d'intervention selon l'étape d'examen et l'instance visée, ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des dernières années.

**Tableau 15 : Bilan des dossiers d'intervention selon l'étape d'examen et l'instance visée**

Instance visée	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
Agence	0	0	0	0
Organisme communautaire	0	0	0	0
Résidence pour personnes âgées	0	20	20	0
Services préhospitaliers d'urgence	0	3	3	0
Autre	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>0</b>

**Tableau 16 : Évolution des dossiers d'intervention conclus**

Instance visée	Exercice financier		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Agence	1	1	0
Organisme communautaire	1	5	0
Résidence pour personnes âgées	17	13	20
Services préhospitaliers d'urgence	1	0	3
Autre	0	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>23</b>

## 2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives

### 2.4.1 Motifs d'intervention

L'ensemble des 23 dossiers d'intervention a comporté le traitement de 28 motifs. Le tableau 17 présente le bilan du traitement des dossiers d'intervention selon les motifs pour l'ensemble des instances visées.

**Tableau 17 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon les motifs pour l'ensemble des instances visées**

Motif d'intervention	Ensemble des instances visées	
	Total	%
Accessibilité	1	4 %
Aspect financier	3	11 %
Droits particuliers	1	4 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	9	32 %
Relations interpersonnelles	6	21 %
Soins et services dispensés	8	28 %
Autre	0	0 %
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100 %</b>

### 2.4.2 Mesures correctives

Le tableau 18 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par le commissaire régional à la suite du traitement des dossiers d'intervention selon l'ensemble des motifs.

**Tableau 18 : Bilan des mesures relié au traitement des dossiers d'intervention pour l'ensemble des motifs**

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle - Adaptation des soins et services	1
<b>Sous-total</b>	<b>1</b>
À portée systémique	0
<b>Total</b>	<b>1</b>

## Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions du commissaire régional

### 3.1 Demandes d'assistance et de consultation

Quarante demandes d'assistance ont été traitées en 2010-2011 par le commissaire régional. Les tableaux 19 et 20 présentent le bilan des demandes d'assistance ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des trois dernières années.

**Tableau 19 : Demandes d'assistance**

Assistance	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	17	42 %
Aide concernant un soin ou un service	23	58 %
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>

**Tableau 20 : Évolution – Demandes d'assistance**

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes d'assistance	56	52	40

Par ailleurs, en ce qui concerne les demandes de consultation, 12 demandes ont été traitées en 2010-2011, comparativement à 13 en 2009-2010 et à 11 en 2008-2009. Ces demandes provenaient majoritairement des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements et également du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Bas-Saint-Laurent.

### 3.2 Autres fonctions du commissaire régional

Dans le cadre de ses autres fonctions, le commissaire régional a réalisé diverses activités, principalement en regard de la promotion du régime d'examen des plaintes, des relations avec le conseil d'administration de l'Agence et de sa collaboration au fonctionnement du régime au niveau des rencontres de la table des commissaires régionaux avec la Direction de la qualité du Ministère et avec le Vice-Protecteur du citoyen, ainsi que la poursuite des collaborations des commissaires de la région du Bas-Saint-Laurent avec les organismes d'aide et d'assistance aux plaintes et de défense de droits de la région, soit le CAAP-BSL l'organisme PLAIDD-BF. Au niveau de la promotion du régime, la diffusion des affiches promotionnelles et des dépliants s'est poursuivie en cours d'année. De plus, les commissaires des régions du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie-Île-de-la-Madeleine ont participé à une formation avec M<sup>e</sup> Stéphanie Lelièvre portant sur la recevabilité d'une plainte. Les commissaires du Bas-Saint-Laurent ont participé à une conférence avec M<sup>e</sup> Jean-Pierre Ménard lors d'un colloque sur la gériatrie tenu à Rimouski.

Le tableau 21 présente une synthèse des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du commissaire régional.

**Tableau 21 : Autres fonctions du commissaire régional**

Autres fonctions du commissaire	Nombre	%
<b>Promotion / Information</b>		
Droits et obligations des usagers	2	9 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	1	5 %
Autre	0	0 %
<b>Sous-total</b>	<b>3</b>	<b>14 %</b>
<b>Communications au conseil d'administration (en séance)</b>		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	1	5 %
Attentes du conseil d'administration	0	0 %
Autre	0	0 %
<b>Sous-total</b>	<b>1</b>	<b>5 %</b>
<b>Participation au comité de vigilance et de la qualité</b>		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	3	14 %
<b>Sous-total</b>	<b>3</b>	<b>14 %</b>
<b>Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes</b>		
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	0	0 %
Soutien aux commissaires locaux	3	14 %
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	11	52 %
Autre	0	0 %
<b>Sous-total</b>	<b>14</b>	<b>67 %</b>
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100 %</b>

Soulignons par ailleurs que l'on retrouve sur le site Internet de l'Agence, dans la section *Plaintes et droits des usagers*, différents renseignements sur le régime d'examen des plaintes, dont entre autres :

- ♦ Le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes de l'Agence;
- ♦ Les coordonnées :
  - des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements de la région;
  - des comités des usagers des établissements;
  - du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent;
  - de PLAIDD-BF (Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve);
  - du Protecteur du citoyen.

## Chapitre 2

# Rapport des établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

## Introduction

Le réseau des établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent se compose de dix établissements publics se partageant les missions suivantes : CLSC, CHSGS, CHSLD, CR et CPEJ.

MRC/Région	Établissements publics (10) (Localité)	Missions				
de Kamouraska	Centre de santé et de services sociaux de Kamouraska (Saint-Pascal)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
de Rivière-du-Loup	Centre de santé et de services sociaux de Rivière-du-Loup (Rivière-du-Loup)	CLSC	CHSGS	CHSLD	CRPAT	
de Témiscouata	Centre de santé et de services sociaux de Témiscouata (Notre-Dame-du-Lac)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
Les Basques	Centre de santé et de services sociaux des Basques (Trois-Pistoles)	CLSC		CHSLD		
de Rimouski-Neigette	Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette (Rimouski)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
de La Mitis	Centre de santé et de services sociaux de La Mitis (Mont-Joli)	CLSC		CHSLD	CRDP	
de La Matapédia	Centre de santé et de services sociaux de La Matapédia (Amqui)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
de Matane	Centre de santé et de services sociaux de Matane (Matane)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
Région du Bas-Saint-Laurent	Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent (Rimouski)				CRJDA	CPEJ
	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle du Bas-Saint-Laurent (Rimouski)				CRDI-TED	

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont traité 301 dossiers de plainte, 60 dossiers d'intervention, 240 demandes d'assistance et 44 demandes de consultation.

Par ailleurs, les médecins examinateurs ont traité 51 dossiers de plainte conclus.

## Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les commissaires locaux

### 1.1 Aperçu général

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, on remarque que 301 dossiers de plainte ont été conclus par les commissaires locaux. Par ailleurs, au cours des 3 dernières années, 957 dossiers de plainte conclus ont été traités, soit une moyenne de 319 dossiers par année. Les deux tableaux suivants font état de ce bilan.

**Tableau 22 : Bilan des dossiers de plainte 2010-2011**

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
23	301	301	23	17

On remarque par ailleurs que 17 des 301 dossiers de plainte conclus ont été transmis au Protecteur du citoyen pour examen.

**Tableau 23 : Évolution des dossiers de plainte**

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
2010-2011	23	301	301	23	17
2009-2010	54	323	351	26	13
2008-2009	29	330	305	54	23

### 1.2 Auteur de la plainte et qualité de l'assistant

En regard des dossiers de plainte conclus en 2010-2011, le tableau 24 présente l'état des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon l'auteur de la plainte. On remarque que dans 63 % des situations, c'est l'utilisateur qui est l'auteur de la plainte.

**Tableau 24 : Auteur de la plainte**

Auteur	Nombre	%
Représentant	110	36 %
Tiers	4	1 %
Usager	187	63 %
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>100 %</b>

Par ailleurs, le tableau 25 présente l'état des dossiers de plainte conclus selon la qualité de l'assistant.

**Tableau 25 : Qualité de l'assistant**

Qualité de l'assistant	Nombre	%
Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve (PLAIDD-BF)	7	100 %

### **1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements et l'instance visée**

Le tableau 26 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen et la mission des établissements.

**Tableau 26 : Bilan des dossiers de plainte selon la mission des établissements**

Mission	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
CLSC	3	33	35	1	1
CH					
CHSGS	12	178	178	12	10
CHSLD	3	51	48	6	3
CPEJ	3	21	21	3	2
CR					
CRDI-TED	1	11	11	1	1
CRDP					
CRDA	0	0	0	0	0
CRDV	0	0	0	0	0
CRDM	1	7	8	0	0
CRJDA	0	0	0	0	0
CRPAT	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>301</b>	<b>301</b>	<b>23</b>	<b>17</b>

Par ailleurs, le tableau 27 présente le bilan des dossiers de plainte selon l'instance visée.

**Tableau 27 : Bilan des dossiers de plainte selon l'étape d'examen et l'instance visée**

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2 <sup>e</sup> palier
Établissement	6	124	119	11	8
Installation	16	172	176	12	9
Organisme (avec entente)	0	1	1	0	0
Ressource intermédiaire	1	4	5	0	0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>301</b>	<b>301</b>	<b>23</b>	<b>17</b>

## 1.4 Motifs de plainte et mesures correctives

### 1.4.1 Motifs de plainte

L'examen par les commissaires locaux des 301 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 345 motifs de plainte. Le tableau 28 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon les motifs de plainte pour l'ensemble des missions des établissements.

**Tableau 28 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte conclus selon les motifs pour l'ensemble des missions des établissements**

Motif de plainte	Ensemble des missions des établissements	
	Total	%
Accessibilité	59	17 %
Aspect financier	30	9 %
Droits particuliers	22	6 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	54	16 %
Relations interpersonnelles	91	26 %
Soins et services dispensés	88	25 %
Autre	1	1 %
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>100 %</b>

### 1.4.2 Mesures correctives

Le tableau 29 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par les commissaires locaux à la suite de l'examen des dossiers de plainte conclus selon l'ensemble des motifs. Ainsi, sur les 186 mesures recommandées, 68 d'entre elles ont une portée individuelle et 118 ont une portée systémique.

**Tableau 29 : Bilan des mesures correctives reliées à l'examen des dossiers de plainte conclus**

Mesure	Ensemble des motifs
<b>À portée individuelle</b>	
- Adaptation des soins et services	21
- Adaptation du milieu et de l'environnement	9
- Ajustement financier	13
- Conciliation / Intercession / Médiation / Liaison	1
- Information / Sensibilisation d'un intervenant	17
- Respect des droits	3
- Obtention de services	3
- Autre	1
<b>Sous-total</b>	<b>68</b>

Mesure	Ensemble des motifs
<b>À portée systémique</b>	
- Adaptation des soins et services	49
- Adaptation du milieu et de l'environnement	16
- Adoption / Révision / Application de règles et procédures	28
- Communication promotion	17
- Respect des droits	2
- Formation / Supervision	4
- Promotion du régime	1
- Autre	1
<b>Sous-total</b>	<b>118</b>
<b>Total</b>	<b>186</b>

## 1.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

Le tableau 30 présente l'état des dossiers transmis par le commissaire local pour étude à des fins disciplinaires.

**Tableau 30 : État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires**

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Orientation pour étude disciplinaire non médicale (ressources humaines)	1

## 1.6 Délai d'examen

Au cours de 2010-2011, on constate au tableau 31 que 76 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours ou moins, comparativement à 72 % en 2009-2010.

**Tableau 31 : Délai d'examen des dossiers de plainte**

Délai d'examen	Nombre
Moins de 3 jours	20
4 à 15 jours	42
16 à 30 jours	81
31 à 45 jours	85
<b>Sous-total</b>	<b>228</b>
46 à 60 jours	30
61 à 90 jours	25
91 à 180 jours	16
181 jours et plus	2
<b>Sous-total</b>	<b>73</b>
<b>TOTAL</b>	<b>301</b>

Le tableau 32 présente l'évolution du délai d'examen des dossiers de plainte au cours des trois dernières années.

**Tableau 32 : Évolution – Délai d'examen**

Délai d'examen	Exercice financier		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
45 jours ou moins	64 %	72 %	76 %
Plus de 45 jours	36 %	28 %	27 %

### **1.7 Bilan des dossiers de plainte conclus transmis au Protecteur du citoyen**

Les 17 dossiers de plainte qui ont été transmis au Protecteur du citoyen ont comporté 28 motifs. Le tableau 33 présente le bilan de ces dossiers de plainte conclus selon les motifs.

**Tableau 33 : Bilan des dossiers de plainte conclus selon les motifs transmis au Protecteur du citoyen**

Motif	Nombre
Accessibilité	1
Aspect financier	6
Droits particuliers	2
Organisation du milieu et ressources matérielles	4
Relations interpersonnelles	4
Soins et services dispensés	9
Autre	2
<b>Total</b>	<b>28</b>

## Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention par les commissaires locaux

### 2.1 Aperçu général

Les tableaux 34 et 35 présentent le bilan du traitement des dossiers d'intervention ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des trois dernières années.

**Tableau 34 : Bilan des dossiers d'intervention**

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
28	56	60	24

**Tableau 35 : Évolution du bilan des dossiers d'intervention**

Exercice	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
2010-2011	28	56	60	24
2009-2010	18	44	27	35
2008-2009	10	44	36	18

### 2.2 Origine et auteur de l'intervention dont le traitement a été conclu

En regard du traitement des 60 dossiers d'intervention conclus, 13 d'entre eux ont été traités sur constat par les commissaires locaux et 47 d'entre eux ont été traités sur signalement aux commissaires locaux. Le tableau 36 présente l'état des dossiers d'intervention conclus selon l'auteur.

**Tableau 36 : Auteur de l'intervention**

Auteur	Nombre	%
Représentant	19	32 %
Tiers	22	36 %
Usager	19	32 %
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100 %</b>

## 2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon la mission des établissements et l'instance visée

Le tableau 37 présente le traitement des dossiers d'intervention selon la mission des établissements.

**Tableau 37 : Bilan des dossiers d'intervention selon la mission des établissements**

Mission	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
<b>CLSC</b>	4	5	3	6
<b>CH</b>				
CHSGS	4	32	32	4
<b>CHSLD</b>	6	8	10	4
<b>CPEJ</b>	1	2	2	1
<b>CR</b>				
CRDI-TED	13	8	12	9
<b>CRDP</b>				
CRDM	0	1	1	0
CRDA	0	0	0	0
CRDV	0	0	0	0
CRJDA	0	0	0	0
CRPAT	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>56</b>	<b>60</b>	<b>24</b>

Par ailleurs, le tableau 38 présente le bilan des dossiers d'intervention selon l'instance visée.

**Tableau 38 : Bilan des dossiers d'intervention selon l'étape d'examen et l'instance visée**

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Établissement	10	22	23	9
Installation	11	28	27	12
Organisme (avec entente)	2	1	3	0
Ressource de type familial	2	0	2	0
Ressource intermédiaire	3	5	5	3
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>56</b>	<b>60</b>	<b>24</b>

## 2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives

### 2.4.1 Motifs d'intervention

Le traitement par les commissaires locaux de 60 dossiers d'intervention a comporté un total de 60 motifs. Le tableau 39 présente le bilan du traitement des dossiers d'intervention selon le motif pour l'ensemble des missions des établissements.

**Tableau 39 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon le motif pour l'ensemble des missions des établissements**

Motifs d'intervention	Ensemble des missions des établissements	
	Total	%
Accessibilité	4	7 %
Aspect financier	5	8 %
Droits particuliers	11	18 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	15	25 %
Relations interpersonnelles	7	12 %
Soins et services dispensés	13	22 %
Autre	5	8 %
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100 %</b>

### 2.4.2 Mesures correctives

Le tableau 40 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par les commissaires locaux à la suite du traitement des dossiers d'intervention selon l'ensemble des motifs. Ainsi, sur les 47 mesures recommandées, 14 d'entre elles ont une portée individuelle et 33 ont une portée systémique.

**Tableau 40 : Bilan des mesures correctives reliées au traitement des dossiers d'intervention pour l'ensemble des motifs**

Mesure	Ensemble des motifs
<b>À portée individuelle</b>	
- Adaptation des soins et services	4
- Ajustement financier	5
- Adaptation du milieu et de l'environnement	2
- Respect des droits	1
- Conciliation / Intercession / Médiation / Liaison	2
- Autre	0
<b>Sous-total</b>	<b>14</b>
<b>À portée systémique</b>	
- Adaptation des soins et services	10
- Adaptation du milieu et de l'environnement	10
- Adoption / Révision / Application de règles et procédures	7
- Promotion du régime	1
- Ajustement financier	1
- Formation supervision	2
- Respect des droits	1
- Autre	1
<b>Sous-total</b>	<b>33</b>
<b>Total</b>	<b>47</b>

## **2.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires**

En 2010-2011, aucun dossier n'a été transmis par le commissaire local pour étude à des fins disciplinaires

## Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions des commissaires locaux

### 3.1 Demandes d'assistance et de consultation

En 2010-2011, 240 demandes d'assistance ont été traitées par les commissaires locaux. Le tableau 41 présente un portrait de cette situation.

**Tableau 41 : État des demandes d'assistance**

Assistance	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	24	10 %
Aide concernant un soin ou un service	216	90 %
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100 %</b>

Par ailleurs, on constate que les commissaires locaux ont traité 44 demandes de consultation.

### 3.2 Autres fonctions des commissaires locaux

Le tableau 42 fait état des différentes activités relatives à l'exercice des autres fonctions des commissaires locaux.

**Tableau 42 : État des autres fonctions des commissaires locaux**

Autres fonctions du commissaire	Nombre	%
<b>Promotion / Information</b>		
Droits et obligations des usagers	53	20 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	36	14 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	39	15 %
Autre	12	5 %
<b>Sous-total</b>	<b>140</b>	<b>54 %</b>
<b>Communications au conseil d'administration (en séance)</b>		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	19	7 %
Attentes du conseil d'administration	3	1 %
Autre	4	2 %
<b>Sous-total</b>	<b>26</b>	<b>10 %</b>
<b>Participation au comité de vigilance et de la qualité</b>		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	31	12 %
<b>Sous-total</b>	<b>31</b>	<b>12 %</b>
<b>Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes</b>		
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	10	4 %
Soutien aux commissaires locaux	30	12 %
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	11	4 %
Autre	11	4 %
<b>Sous-total</b>	<b>62</b>	<b>24 %</b>
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100 %</b>

## Section 4 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs

### 4.1 Aperçu général

Le tableau 43 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs. Ainsi, 51 dossiers ont été conclus au cours de l'exercice 2010-2011.

**Tableau 43 : Bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen**

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
21	65	51	35	3

Notons que 3 des 51 dossiers de plainte conclus ont été transmis pour examen au comité de révision. Par ailleurs, le tableau 44 présente l'évolution des dossiers de plainte au cours des 3 dernières années. On remarque que 153 dossiers de plainte conclus ont été traités au cours de cette période, soit une moyenne de 51 dossiers par année.

**Tableau 44 : Évolution des dossiers de plainte conclus selon l'étape de l'examen**

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
2010-2011	21	65	51	35	2
2009-2010	26	48	53	21	2
2008-2009	26	49	49	26	7

### 4.2 Auteur de la plainte et qualité de l'assistant

Le tableau 45 présente le portrait de l'auteur de la plainte. On remarque que dans 75 % des situations, c'est l'utilisateur qui est l'auteur de la plainte.

**Tableau 45 : Auteur de la plainte et qualité de l'assistant**

Auteur	Nombre	%
Représentant	12	24 %
Tiers	1	1 %
Usager	38	75 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Par ailleurs, le tableau 46 présente l'état des dossiers de plainte conclus selon la qualité de l'assistant.

**Tableau 46 : Qualité de l'assistant**

Qualité de l'assistant	Nombre	%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>100 %</b>

### 4.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements et l'instance visée

Le tableau 47 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen et la mission des établissements. Les dossiers de plainte conclus concernant la mission « centre hospitalier » représentent 92 % de l'ensemble des dossiers de plainte examinés par les médecins examinateurs. Par ailleurs, le tableau 47 présente le bilan des dossiers de plainte selon l'instance visée.

**Tableau 47 : Bilan des dossiers de plainte selon l'examen et la mission des établissements**

Mission	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
CLSC	0	4	3	1	0
<b>CH</b>					
CHSGS	21	58	47	32	2
CHSLD	0	3	1	2	0
CPEJ	0	0	0	0	0
<b>CR</b>					
CRDI-TED	0	0	0	0	0
<b>CRDP</b>					
CRDM	0	0	0	0	0
CRDA	0	0	0	0	0
CRDV	0	0	0	0	0
CRJDA	0	0	0	0	0
CRPAT	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>65</b>	<b>51</b>	<b>35</b>	<b>2</b>

Par ailleurs, le tableau 48 présente le bilan des dossiers de plainte selon l'instance visée.

**Tableau 48 : Bilan des dossiers de plainte selon l'étape d'examen et l'instance visée**

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
Établissement	0	14	7	7	0
Installation	21	51	44	28	2
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>65</b>	<b>51</b>	<b>35</b>	<b>2</b>

## 4.4 Motifs de plainte et mesures correctives

### 4.4.1 Motifs de plainte

L'examen par les médecins examinateurs des 51 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 57 motifs de plainte. Le tableau 49 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte conclus selon les motifs de plainte pour l'ensemble des missions des établissements.

**Tableau 49 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte conclus selon les motifs pour l'ensemble des missions des établissements**

Motif de plainte	Ensemble des missions	
	Total	%
Accessibilité	6	10 %
Aspect financier	0	0 %
Droits particuliers	0	0 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0 %
Relations interpersonnelles	17	30 %
Soins et services dispensés	33	58 %
Autre	1	2 %
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100 %</b>

### 4.4.2 Mesures correctives

Le tableau 50 présente le bilan des mesures qui ont été recommandées par les médecins examinateurs à la suite de l'examen des dossiers de plainte conclus selon l'ensemble des motifs. Ainsi, sur un total de 19 mesures recommandées, 7 d'entre elles ont une portée individuelle et 12 ont une portée systémique.

**Tableau 50 : Bilan des mesures correctives reliées à l'examen des dossiers de plainte conclus pour l'ensemble des motifs**

Mesure	Ensemble des motifs
<b>À portée individuelle</b>	
- Adaptation des soins et services	4
- Conciliation / Intercession / Médiation / Liaison	2
- Information / Sensibilisation d'un intervenant	1
<b>Sous-total</b>	<b>7</b>
<b>À portée systémique</b>	
- Adaptation des soins et services	4
- Adoption / Révision / Application de règles et procédures	2
- Communication / Promotion	1
- Formation / Supervision	4
- Respect des droits	1
<b>Sous-total</b>	<b>12</b>
<b>Total</b>	<b>19</b>

## 4.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

Le tableau 51 présente l'état des dossiers transmis par le médecin examinateur pour étude à des fins disciplinaires.

**Tableau 51 : État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires**

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Transmission CMDP	1

## 4.6 Délai d'examen

Au cours de 2010-2011, on constate au tableau 52 que 43 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours et moins, et ce, comparativement à 38 % en 2009-2010.

**Tableau 52 : Délai d'examen des dossiers de plainte**

Délai d'examen	Nombre
Moins de 3 jours	0
4 à 15 jours	4
16 à 30 jours	9
31 à 45 jours	9
<b>Sous-total</b>	<b>22</b>
46 à 60 jours	4
61 à 90 jours	2
91 à 180 jours	10
181 jours et plus	13
<b>Sous-total</b>	<b>29</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

Par ailleurs, le tableau 53 présente l'évolution du délai d'examen des dossiers de plainte au cours des trois derniers exercices financiers.

**Tableau 53 : Évolution – Délai d'examen**

Délai d'examen	Exercice financier		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
45 jours ou moins	41 %	38 %	43 %
Plus de 45 jours	59 %	62 %	57 %

## 4.7 Bilan des dossiers de plainte transmis au comité de révision

Au cours de l'année 2010-2011, 3 des 51 dossiers de plainte conclus par les médecins examinateurs ont été transmis au comité de révision concerné des établissements pour un examen en dernière instance. Ces 3 dossiers de plainte ont comporté 4 motifs. Le tableau 54 présente le bilan de ces dossiers de plainte conclus selon les motifs.

**Tableau 54 : Bilan des dossiers de plainte conclus selon les motifs transmis au comité de révision**

Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	2
Soins et services dispensés	2
Autre	0
<b>Total</b>	<b>4</b>

En ce qui concerne le délai d'examen, le tableau 55 présente l'état de situation.

**Tableau 55 : Délai d'examen des dossiers de plainte conclus – Comité de révision**

Délai d'examen	Nombre
Moins de 60 jours	3
61 à 90 jours	0
91 à 180 jours	0
181 jours et plus	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

Par ailleurs, le tableau 56 présente l'état des dossiers ayant fait l'objet d'une demande de révision selon le processus d'examen.

**Tableau 56 : État des dossiers ayant fait l'objet d'une demande au comité de révision selon le processus d'examen**

Processus d'examen	Nombre	%
Confirmation des conclusions du médecin examinateur	3	100 %
Demande de complément d'examen	0	0 %
Études pour fins disciplinaires	0	0 %
Recommandations de mesures pour réconcilier	0	0 %
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>

Finalement, le tableau 57 présente l'état des dossiers conclus selon l'auteur et la qualité de l'assistant.

**Tableau 57 : Auteur de la plainte**

Auteur	Nombre	%
Représentant	1	33 %
Tiers	0	0 %
Usager	2	67 %
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>

En 2010-2011, les auteurs des plaintes n'ont pas eu recours aux organismes d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et de défense de droits de la région, soit le CAAP-BSL et l'organisme PLAIDD-BF.



## Conclusion

---

Parmi les faits marquants de l'exercice financier 2010-2011, on remarque, entre autres, que le commissaire régional a traité 5 dossiers de plainte relatifs à 7 motifs de plainte qui ont donné lieu à 3 mesures correctives à portée systémique. Au chapitre des motifs de plainte, 72 % concernent l'organisation du milieu et les ressources matérielles, 14 % les soins et services dispensés et 14 % les relations interpersonnelles. En ce qui concerne les dossiers d'intervention, 23 dossiers ont été traités et ils ont généré 28 motifs de plainte qui ont donné lieu à 1 mesure corrective à portée individuelle.

En ce qui concerne les activités des établissements, les commissaires locaux ont, entre autres, procédé à l'examen de 301 dossiers de plainte relatifs à 345 motifs de plainte qui ont donné lieu à 186 mesures correctives, soit 68 mesures à portée individuelle et 118 mesures à portée systémique. Ils ont également procédé au traitement de 60 dossiers d'intervention relatifs à 60 motifs et qui ont donné lieu à 47 mesures correctives, soit 14 à portée individuelle et 33 à portée systémique.

Les médecins examinateurs, pour leur part, ont traité 51 dossiers de plainte relatifs à 57 motifs de plainte et donnant lieu à 19 mesures correctives, soit 7 à portée individuelle et 12 à portée systémique.

Il faut souligner également la poursuite de la mise à jour du Système d'information de gestion sur les plaintes et de l'amélioration des services (SIGPAQS) qui permet, depuis 2009-2010, d'inclure les données sur les dossiers d'intervention traités par le commissaire régional et les commissaires locaux, ainsi que les dossiers du comité de révision des établissements.

Les résultats obtenus de la gestion du régime d'examen des plaintes par l'Agence et les établissements témoignent de l'engagement de l'ensemble des intervenants qui ont contribué à assurer des services de qualité à la population du Bas-Saint-Laurent.