



Rapport annuel
sur l'application de la procédure
d'examen des plaintes

2010-2011

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
d'examen des plaintes

2010-2011

Septembre 2011

© Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord, Baie-Comeau, 2011

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada

Dépôt légal – Bibliothèque de l'Assemblée nationale

ISBN 978-2-89003-232-3

INTRODUCTION

En conformité avec l'article 76.12 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. S-4.2, le conseil d'administration de l'Agence de la Côte-Nord doit transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes. Ce rapport comprend le bilan des rapports annuels des commissaires locaux des sept établissements de santé, le rapport du commissaire local du Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord ainsi que le bilan des activités du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

La première partie du rapport dresse le portrait des plaintes acheminées aux commissaires locaux et aux médecins examinateurs. On y retrouve, sous forme de tableaux et commentaires, les motifs d'insatisfaction soulevés dans les plaintes, les délais d'examen des plaintes, l'origine de l'auteur de la plainte ainsi que les mesures correctives recommandées par les commissaires à leur établissement.

La deuxième partie du rapport intègre le bilan des activités du commissaire régional.

FAITS SAILLANTS

Pour l'année 2010-2011, 197 plaintes ont été acheminées aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services (local et régional) et 30 plaintes ont été adressées aux médecins examinateurs, pour un total de 227 plaintes.

Le tableau qui suit présente le bilan global des plaintes traitées durant l'exercice 2010-2011 par les commissaires seulement pour la région de la Côte-Nord. La comparaison avec l'exercice 2009-2010 permet de constater que le nombre de plaintes reçues a augmenté de 8,7 %, soit 197 plaintes pour cette année et 183 pour l'année 2009-2010.

TABLEAU 1

Bilan global des plaintes traitées par le commissaire local et régional – Exercice 2010-2011

CSSS

COMMISSAIRES LOCAUX ET RÉGIONAL						
NIVEAU DE TRAITEMENT	(A) En voie de traitement au début de l'exercice	(B) Reçue durant l'exercice 2010-2011	TOTAL (A + B)	Conclue durant l'exercice * 2010-2011	En voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossier transmis au Protecteur du citoyen
ÉTABLISSEMENT						
Haute-Côte-Nord	4	26	30	25	5	0
Manicouagan	2	52	54	52	2	1
Port-Cartier	0	10	10	9	1	0
Sept-Îles	3	62	65	62	3	2
Minganie	5	9	14	14	0	0
Basse-Côte-Nord	0	23	23	21	2	0
Hématite	0	2	2	2	0	0
CPRCN	1	12	13	11	2	3
Agence	1	1	2	1	1	1
Total 2010-2011	16	197	213	197	16	7
Exercice 2009-2010	18	183	201	174	19	3

* Une plainte est conclue lorsque le commissaire ou le médecin examinateur transmet ses conclusions à l'utilisateur, elle peut être une plainte en voie de traitement lors du dernier exercice.

Le tableau 2 présente le bilan global des plaintes traitées par les médecins examinateurs pendant l'exercice 2010-2011. Celles-ci ont diminué de plus de 30 % avec 30 plaintes reçues pendant l'exercice comparativement à 44 l'an dernier.

TABLEAU 2

Bilan global des plaintes traitées par les médecins examinateurs

MÉDECINS EXAMINATEURS					
NIVEAU DE TRAITEMENT	En traitement au 31 mars 2010	Reçue pendant l'exercice	Conclue durant l'exercice	En voie de traitement au 31 mars 2010	Comité de révision
ÉTABLISSEMENT					
Haute-Côte-Nord	0	4	3	1	0
Manicouagan	11	10	18	3	9
Port-Cartier	1	1	2	0	0
Sept-Îles	4	13	11	6	1
Minganie	0	0	0	0	0
Basse-Côte-Nord	2	2	4	0	0
Hématite	0	0	0	0	0
Total	18	30	38	10	10

BILAN DES COMMISSAIRES LOCAUX ET MÉDECINS EXAMINATEURS

1. Motifs de plaintes

Une plainte d'un usager peut contenir un ou plusieurs motifs d'insatisfaction. Par exemple, une plainte pour des soins et services dispensés par un intervenant pourrait soulever un manque de courtoisie de la part de l'intervenant et des délais indus pour l'obtention du service de cet intervenant. Cette plainte génère trois motifs d'insatisfaction qui seront classés sous trois catégories différentes : soins et services dispensés, relations interpersonnelles et accessibilité.

Le tableau 3 recense pour chaque établissement le nombre d'insatisfactions par catégorie de plaintes. Les 196 plaintes reçues par les commissaires locaux soulevaient 233 motifs d'insatisfaction.

TABEAU 3
Nombre de plaintes selon les motifs – Commissaire local
CSSS

COMMISSAIRES LOCAUX								
ÉTABLISSEMENT	CITÉGÓRIE DES MOTIFS DE PLAINTES		Relation inter-personnelle	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droit particulier	Autre objet de plaintes	Total
	Accessibilité	Soin et service dispensé						
Haute-Côte-Nord	7	3	4	4	3	1	3	25
Manicouagan	15	10	11	6	9	0	1	52
Port-Cartier	4	0	2	0	0	3	0	9
Sept-Îles	19	35	11	20	3	5	1	94
Minganie	3	2	4	0	0	0	0	9
Basse-Côte-Nord	3	3	9	4	2	6	0	27
Hématite	1	0	1	0	0	0	0	2
CPRCN	4	6	2	0	3	0	0	15
Agence	1	0	0	0	0	0	0	1
Total	57	59	44	34	20	15	5	234
Pourcentage	24 %	25 %	19 %	15 %	9 %	6 %	2 %	100 %

Le tableau 4 démontre que le traitement a été complété par les commissaires locaux pour la grande majorité des objets de plaintes.

TABEAU 4
Répartition des motifs de plaintes selon leur niveau de traitement - Commissaire local

COMMISSAIRES LOCAUX					
MOTIF DE PLAINTES	NIVEAU DE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ				
	Reçue durant l'exercice	Rejetée sur examen sommaire	Examinée	Refusée ou abandonnée	Transmise au Protecteur du citoyen
Soin et service dispensé	59	2	55	2	3
Relation humaine et communication	44	17	21	6	1
Accessibilité et continuité des services	56	3	43	10	0
Milieu de vie et ressources matérielles	34	8	22	4	0
Aspect financier	20	3	15	2	1
Droit particulier	15	0	13	2	0
Autre	5	2	3	0	0
Total	233	35	172	26	5

TABEAU 5
Répartition des motifs de plaintes selon leur niveau de traitement – Médecin examinateur

MÉDECINS EXAMINATEURS					
MOTIF DE PLAINTES	NIVEAU DE TRAITEMENT				
	PLAINTÉ		PLAINTÉ		
	Reçue durant l'exercice	Rejetée sur examen sommaire	Examinée	Refusée ou abandonnée	Transmise au comité de révision
Soin et service dispensé	32	1	25	6	1
Relation humaine et Communication	13	0	10	3	1
Accessibilité et continuité des services	2	0	2	0	0
Autre	3	0	3	0	9
Total	48	1	38	9	11

2. Mesures correctives selon le type de plaintes reçues

Pour chaque catégorie de plaintes, le tableau 6 répertorie le nombre de mesures correctives identifiées. Sur les 233 motifs d'insatisfaction (objets de plaintes), 46 mesures correctives ont été apportées. Toutefois, ce tableau est incomplet puisque les commissaires locaux de deux CSSS, qui n'utilisent pas Sigpaqs* pour colliger leurs données, n'ont pas spécifié pour chacun des motifs de plaintes le nombre de mesures correctives identifiées.

CATÉGORIE DES MOTIFS DE PLAINTES	COMMISSAIRES LOCAUX						
	Accessibilité et continuité (57 objets)	Soin et service dispensé (59 objets)	Relation inter-personnelle (44 objets)	Organisation du milieu et ressources matérielles (34 objets)	Aspect financier (20 objets)	Droit particulier et autre (20 objets)	Total (233)
MESURE CORRECTIVE							
Information et sensibilisation des intervenants	1	3	1	0	0	0	5
Amélioration des communications	0	0	0	0	1	0	1
Encadrement des intervenants	0	0	0	0	0	0	0
Ajustement technique ou matériel	0	0	0	0	2	0	2
Ajustement administratif					4		4
Ajustement des activités professionnelles							
Adaptation des soins et services	5	8	2	0	0	6	21
Amélioration des mesures de sécurité et de protection							
Formation des intervenants		1					1
Adaptation du milieu de vie et de l'environnement	2	1	0	2	0	0	5
Adoption/Élaboration : ✧ Procédure ✧ Protocole clinique ou administratif ✧ Politique et règlement ✧ Autres	0	2	0	1	1	1	5
Promotion du régime et respect des droits						1	1
Total	8	15	3	3	8	9	46

*Sigpaqs : Système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services qui permet une gestion intégrée des activités reliées à l'examen des plaintes et des demandes acheminées aux commissaires.

Le tableau 7 indique que cinq mesures correctives ont été appliquées pour les 38 objets de plaintes traitées par le médecin examinateur. Aucun dossier n'a été transmis au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) d'un établissement pour fins disciplinaires.

Les données du tableau 7 sont incomplètes puisqu'un CSSS n'a pas fourni les données.

TABLEAU 7

Mesures correctives –
Médecin examinateur

MÉDECINS EXAMINATEURS			
CATÉGORIE DES MOTIFS DE PLAINTES	Droit particulier	Soin et service dispensé	Total
MESURE CORRECTIVE			
Information et sensibilisation des intervenants	0	1	1
Adaptation des soins et services	1	1	2
Conciliation	1	0	1
Autre	0	1	1
Total	2	3	5

2. Délai de traitement des plaintes

2.1 Par les commissaires

Le tableau 8 révèle que la majorité des plaintes (83 %) a été traitée à l'intérieur du délai légal de 45 jours.

TABLEAU 8

Délai de traitement des plaintes

CSSS

ÉTABLISSEMENT	DÉLAI (JOURS)						TOTAL
	1 À 3	4 À 15	16 À 30	31 À 45	46 À 60	60 ET +	
Haute-Côte-Nord	3	10	3	3	0	6	25
Manicouagan	19	12	8	5	4	4	52
Port-Cartier	4	2	1	2	0	0	9
Sept-Îles	23	12	12	12	1	2	62
Minganie	0	0	0	0	0	9	9
Basse-Côte-Nord	2	12	2	0	1	4	21
Hématite	0	0	1	1	0	0	2
CPRCN	0	2	3	5	0	1	11
Agence	0	0	0	1	0	0	1
Total	51	50	30	29	6	26	192
Pourcentage	27 %	26 %	16 %	15 %	3 %	13 %	100 %

2.2 Par les médecins examinateurs

TABLEAU 9

Délai de traitement des plaintes -
Médecin examinateur

CSSS

ÉTABLISSEMENT	DÉLAI (JOURS)						TOTAL
	1 À 3	4 À 15	16 À 30	31 À 45	46 À 60	60 ET +	
Haute-Côte-Nord	0	0	0	0	0	3	3
Manicouagan *	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd
Port-Cartier	0	0	0	0	0	2	2
Sept-Îles	0	1	0	1	3	6	11
Minganie *	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd
Basse-Côte-Nord	0	1	1	1	0	1	4
Hématite	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	2	1	2	3	12	20
Pourcentage	0 %	10 %	5 %	10 %	15 %	60 %	100 %

* Données non disponibles

3. Origine des plaintes selon l'auteur de la plainte

Le tableau 10 indique l'auteur de la plainte acheminée au commissaire local. L'auteur peut être l'utilisateur lui-même, un représentant ou un tiers.

Il apparaît que 59 % des usagers font leurs démarches eux-mêmes et que 38,7 % des usagers se font accompagner par un représentant. Ce dernier est souvent le conjoint ou un parent de l'utilisateur. Sont incluses dans la catégorie « *représentant* » les conseillères du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord (CAAP-CN); les données n'apparaissent pas dans les rapports annuels des commissaires.* La catégorie « *Tiers* » peut comprendre un comité des usagers, un intervenant, un employé ou un professionnel de la santé.

TABLEAU 10

Origine des plaintes -
Commissaire local

CSSS

COMMISSAIRES LOCAUX				
ORIGINE DES PLAINTES				
ÉTABLISSEMENT	L'utilisateur	Représentant	Tiers	Total
Haute-Côte-Nord	11	12	2	25
Manicouagan	29	23	0	52
Port-Cartier	8	1	0	9
Sept-Îles	40	22	0	62
Minganie	5	4	0	9
Basse-Côte-Nord	14	6	1	21
Hématite	2	0	0	2
CPRCN	4	6	1	11
Agence	0	0	1	1
Total	113	74	5	192
Pourcentage	59 %	38 %	3 %	100 %

* Les données apparaissent dans le rapport annuel du CAAP-Côte-Nord.

TABLEAU 11

Origine des plaintes -
Médecin examinateur

MÉDECINS EXAMINATEURS				
ORIGINE DES PLAINTES				
ÉTABLISSEMENTS	La personne elle-même	Représentant	Tiers	Total
Haute-Côte-Nord	1	2	0	3
Manicouagan	1	17	0	18
Port-Cartier	1	1	0	2
Sept-Îles	7	4	0	11
Minganie*	Nd	Nd	Nd	Nd
Basse-Côte-Nord	3	1	0	4
Hématite	0	0	0	0
Total	13	25	0	38
Pourcentage	34 %	66 %	0	100 %

* Données non disponibles

BILAN DU COMMISSAIRE RÉGIONAL

Une des fonctions du commissaire régional est de traiter les plaintes concernant les services préhospitaliers d'urgence, les résidences privées pour personnes âgées, les organismes communautaires ou les services offerts par l'Agence. Pour le présent exercice, les trois plaintes reçues portaient sur les services préhospitaliers d'urgence. Aucune mesure corrective n'a été identifiée.

TABLEAU 12

Catégorie des motifs de plaintes

	Accessibilité	Soin et service dispensé	Aspect financier	Autre objet de plaintes	Total
Agence	1	0	0	0	1

TABLEAU 13

Répartition des motifs de plaintes selon leur niveau de traitement

	Reçue durant l'exercice	Rejetée sur examen sommaire	Examinée	Refusée ou abandonnée	Transmise au Protecteur du citoyen
Accessibilité	1	1	0	0	0

TABLEAU 14

Origine des plaintes

	La personne elle-même	Représentant	Tiers	Total
Agence	0	0	1	1

TABLEAU 15

Délai de traitement des plaintes

	DÉLAI (JOURS)						TOTAL
	1 À 3	4 À 15	16 À 30	31 À 45	46 À 60	60 ET +	
Agence				1			1

Autres activités du commissaire régional

- ◆ Nombre d'assistances : 3
- ◆ Activité de promotion : 1
- ◆ Soutien technique au commissaire : 12
- ◆ Rencontre régionale avec les commissaires locaux et le CAAP : 1
- ◆ Avis : 1
- ◆ Participation à la Table provinciale des commissaires régionaux : 3
- ◆ Participation aux réunions de préparation des Journées de réflexion pour les comités des usagers : 5

CONCLUSION

Pour l'ensemble des établissements de la région, il n'y a pas eu de changements significatifs dans le nombre de plaintes reçues. Ce sont plutôt les motifs d'insatisfaction pour lesquels une variation significative est constatée.

Les rapports révèlent une augmentation des plaintes reliées à la qualité des soins et des services dispensés, soit 17,7 % (35) des plaintes en 2009-2010 comparativement à 25,3 % (59) pour le présent exercice. Les plaintes relatives aux relations interpersonnelles ont également augmenté. Elles constituent 18,9 % (44) des motifs de plaintes, alors qu'elles représentaient 15,2 % (30) des plaintes en 2009-2010. On constate aussi une augmentation des plaintes dans l'organisation du milieu et les ressources matérielles, soit 13 % (26) des plaintes en 2009-2010 comparativement à 14,6 % (34) pour le présent exercice. L'accessibilité aux soins et aux services demeure le motif d'insatisfaction le plus important, et ce, pour les trois dernières années.

Le traitement des plaintes constitue l'essentiel du travail du commissaire. Les commissaires assument d'autres fonctions prévues à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, notamment la possibilité d'intervenir de leur propre chef lorsqu'une situation impliquant les droits des usagers non respectés est portée à leur attention. Pendant l'exercice 2010-2011, les commissaires ont utilisé leur pouvoir d'intervention dans 14 situations. Ils sont intervenus sur signalement d'une situation dans neuf cas et ils sont intervenus à six occasions après avoir constaté les faits qui donnaient lieu à l'exercice de leur pouvoir d'intervention. Les motifs d'intervention sont les suivants : accessibilité (2), organisation du milieu et ressources matérielles (6), relations interpersonnelles (2), soins et services dispensés (5) et droits particuliers (3). Aucune mesure disciplinaire n'a été nécessaire, toutefois les interventions ont été conclues avec six mesures correctives à portée systémique pour adapter les soins et services, le milieu et l'environnement.

Parmi les autres fonctions, les commissaires doivent promouvoir les droits et obligations des usagers (21), le code d'éthique (5) et le régime et procédure d'examen des plaintes (13).

En terminant, nous rappelons que le régime des plaintes permet aux usagers de s'exprimer sans crainte de représailles. Les représailles sont une préoccupation pour les commissaires et les conseillères du Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord et continueront de faire l'objet d'une attention particulière de leur part. Le recrutement des médecins examinateurs est aussi une préoccupation partagée par les commissaires locaux et des solutions à l'échelle régionale devraient être envisagées en ce sens.

Le régime tel qu'il existe maintenant a fini d'être mis en place au début de l'année 2007. Nous croyons que la promotion du régime d'examen des plaintes et des droits et obligations des usagers devrait faire l'objet d'un nouveau plan d'action régional en collaboration avec tous les acteurs du régime.

Je remercie tous les commissaires et le Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes pour leur collaboration.

La commissaire régionale aux plaintes
et à la qualité des services



Micheline Fournier

**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

