



# RAPPORT ANNUEL DES PLAINTES 2010-2011

Agence de la santé  
et des services sociaux  
de l'Outaouais

Québec 

**Agence de la santé  
et des services sociaux  
de l'Outaouais**

**Québec** 

---

## Rapport annuel 2010 — 2011

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

---



## TABLE DES MATIÈRES

<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	<b>4</b>
<b>LISTE DES SIGLES UTILISÉS</b> .....	<b>5</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX</b> .....	<b>6</b>
<b>DÉFINITION DES DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES</b> .....	<b>7</b>
<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE DU COMITÉ DE VIGILANCE</b> .....	<b>8</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>9</b>
<b>FAITS SAILLANTS</b> .....	<b>10</b>
<b>Partie 1</b> .....	<b>10</b>
<b>Partie 2</b> .....	<b>12</b>
<b>En conclusion</b> .....	<b>15</b>
<b>Partie 3</b> .....	<b>16</b>
<b>Centre de santé et de services sociaux de Gatineau</b> .....	<b>16</b>
<b>Centre de santé et de services sociaux de Papineau</b> .....	<b>17</b>
<b>Centre de santé et de services sociaux du Pontiac</b> .....	<b>17</b>
<b>Centre de santé et de services sociaux des Collines</b> .....	<b>18</b>
<b>Centre de santé et de services sociaux de la Vallée-de-la-Gatineau</b> .....	<b>18</b>
<b>Centre hospitalier Pierre-Janet</b> .....	<b>19</b>
<b>Centre régional de réadaptation La RessourSe</b> .....	<b>19</b>
<b>Centre Jellinek</b> .....	<b>21</b>
<b>Pavillon du Parc</b> .....	<b>21</b>
<b>Centres Jeunesse de l’Outaouais</b> .....	<b>22</b>
<b>Centre de santé et de soins de longue durée Champlain</b> .....	<b>23</b>
<b>Centre de santé et de soins de longue durée Vigi de l’Outaouais</b> .....	<b>23</b>

## **LISTE DES SIGLES UTILISÉS**

CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CECMDP	Comité exécutif du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
CH	Centre hospitalier
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
CJO	Centres Jeunesse Outaouais
CL	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CRJDA	Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation
CR	Centre de réadaptation
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
ME	Médecin examinateur
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
RCUO	Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais
RI	Ressources intermédiaires

## LISTE DES TABLEAUX

<b>Tableau 1.1</b>	<b>Commissaire régional</b> Bilan des dossiers de plainte et signalements (Portrait sur une période de trois ans) .....p.9
<b>Tableau 1.2</b>	<b>Commissaire régional</b> Bilan des dossiers de plainte et signalements selon l'auteur et le motif (Portrait sur une période de deux ans) .....p.9
<b>Tableau 2.1</b>	<b>Commissaires locaux</b> Bilan des dossiers de plainte (Portrait sur une période de trois ans). .....p.11
<b>Tableau 2.2</b>	<b>Médecins examinateurs</b> Bilan des dossiers de plainte (Portrait sur une période de trois ans).....p.12
<b>Tableau 2.3</b>	<b>Commissaires locaux</b> Bilan des dossiers de plainte selon l'auteur (Portrait sur une période de trois ans) .....p. 12
<b>Tableau 2.4</b>	<b>Commissaires locaux</b> Bilan des dossiers de plainte et d'intervention selon le motif (Période du 1 <sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011) .....p. 13

## **DÉFINITION DES DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES**

### **Accessibilité et continuité**

- Difficultés concernant les modalités et les mécanismes d'accès;
- Délais, temps d'attente, refus de services, refus de rendez-vous;
- Le bon service au moment opportun;
- La dispensation des services aussi longtemps que nécessaire.

### **Soins et services**

- Application des connaissances du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants;
- Suivi et coordination des services;
- Se réfère à l'organisation et au fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

### **Relations interpersonnelles**

- « Savoir-être » des personnes intervenantes : présence d'une relation d'aide, de l'assistance et du soutien de la personne intervenante à l'endroit de l'utilisateur;
- Respect, empathie, responsabilisation et comportement général.

### **Organisation du milieu et ressources matérielles**

- Confort et commodité;
- Respect des habitudes et choix de vie de l'utilisateur hébergé;
- Règles et procédures du milieu;
- Propreté des lieux;
- Sécurité et protection.

### **Aspect financier**

- Facturation;
- Aide matérielle et financière.

### **Droits particuliers**

- Accès au dossier de l'utilisateur;
- Droit linguistique.

## MOT DE LA PRÉSIDENTE DU COMITÉ DE VIGILANCE

En conformité avec la Loi sur les services de santé et des services sociaux, je vous présente, à titre de présidente du comité de vigilance, le rapport annuel **2010-2011** sur l'application de la procédure de traitement des plaintes pour la région de l'Outaouais. Le bilan des plaintes pour l'année **2010-2011** se compare avec l'année antérieure pour le nombre de plaintes déposées à l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (l'Agence). Au niveau du bureau du commissaire régional, un nouveau commissaire a pris la relève, appuyé par une agente administrative; je tiens à les remercier pour leur travail d'accueil des usagers dans l'application de la procédure de traitement des plaintes.

Malgré le changement de commissaire, toutes les plaintes ont été traitées dans les délais prescrits. Une seule plainte s'est retrouvée en deuxième instance, soit au protecteur du citoyen qui n'a décelé aucune anomalie dans le traitement de cette dernière. Enfin, aucune recommandation n'a fait l'objet d'une démarche auprès du conseil d'administration pour un suivi particulier.

Durant l'année **2010-2011**, le comité de vigilance a tenu quatre rencontres au cours desquelles les membres du comité ont pris connaissance des recommandations faites par le commissaire régional pour chaque plainte et des suivis apportés. À noter qu'en cours d'année, un membre du comité de vigilance a remis sa démission. La nomination d'un nouveau membre qui représente les usagers, devrait se faire au courant de l'année 2011-2012.

Le rapport annuel pour l'année antérieure a été transmis au ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec selon les échéances prévues par la Loi ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

Enfin, je tiens à remercier sincèrement les membres du conseil d'administration qui siègent au comité de vigilance soit; monsieur Pierre Roberge, représentant les organismes et docteur Guy Morissette, président-directeur général de l'Agence. Siège également au comité de commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.



Jane Carson-Fex  
Présidente du comité de vigilance

## **Introduction**

Au niveau régional, l'ensemble des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) qui travaillent au sein des établissements de santé, des établissements régionaux et des établissements privés conventionnés ont produit leur rapport annuel. Bien qu'un support informatique existe (SIGPAQS), afin de colliger les diverses données rattachées aux dossiers de plaintes et de signalements\interventions, la plupart des commissaires locaux utilisent un gabarit maison sous formes de tableaux et\ou texte pour la création de leur bilan. Compte tenu de cette réalité, il devient difficile de retrouver toutes les informations requises qui permettraient de compléter les nombreux tableaux du logiciel SIGPAQ.

C'est donc, dans un esprit de synthèse et de reflet des grandes lignes qui se dégagent des différents rapports annuels produits par les commissaires locaux et du commissaire régional pour l'année 2010-2011, que nous avons retenu six tableaux statistiques. Nous croyons que ces tableaux permettront de présenter les grandes lignes des différents dossiers de plaintes et de signalement traités par les commissaires.

Regroupé sous trois grandes catégories, le présent rapport vous permettra de constater le nombre de plaintes et de signalements adressés annuellement aux différents établissements de santé de l'Outaouais. Qui sont les auteurs de ces plaintes? Qu'elle est la principale source d'insatisfaction qu'on retrouve dans les dossiers de plaintes? Les données recueillies ont également été comparé aux années antérieures, dans la mesure où elles étaient disponibles, car certains postes de commissaire local n'ont été comblés qu'en cours d'année.

Le rapport annuel 2010-2011 se termine par une synthèse des commentaires que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services de la région de l'Outaouais ont exprimés dans leur rapport annuel respectif. On y retrouve également le lien internet du site web de leur établissement, au sein duquel la version complète de leur rapport annuel 2010-2011 se retrouve.

## FAITS SAILLANTS

### Partie 1

#### Au niveau régional

En 2010-2011, le nombre de plaintes déposées auprès du commissaire régional a diminué légèrement. Par contre, on note une augmentation importante des signalements par des tiers à l'égard des résidences privées pour personne âgées.

**TABLEAU 1.1 Bilan des dossiers de plainte et signalements**

Portrait sur trois ans			
	2010-2011	2009-2010	2008-2009
<b>Plaintes</b>	42	51	51
<b>Interventions/signalements</b>	39	26	36
<b>Total</b>	81	77	87
<b>Assistances</b>	337	484	569

Au cours de la dernière année, 39 recommandations furent adressées à différentes instances et le commissaire s'est assuré d'en faire le suivi, toujours dans un esprit d'amélioration de la qualité des services.

Au cours de cette même année, une plainte a été dirigée en deuxième instance au Protecteur du citoyen du Québec, contrairement à quatre en 2009-2010.

**TABLEAU 1.2 Bilan des dossiers de plainte et signalements selon l'instance  
Portrait sur deux ans**

Instance visée	Plaintes		Signalements		Provenance	Motifs le plus souvent évoqués
	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010		
Agence	3	3	--	--	Usagers	Accessibilité
Organisme communautaire	8	6	2	3	Usagers	Accessibilité
Résidence pour personnes âgées	12	15	28	19	Tiers	Soins et services
Services pré hospitaliers d'urgence	19	27	9	4	Usagers	Relations interpersonnelles et facturation
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>51</b>	<b>39</b>	<b>26</b>		

Le bureau du commissaire régional touche quatre champs d'activités. En 2010-2011, on note une forte augmentation de signalement par des tiers à l'égard de résidence pour personnes âgées. La question des soins et services (alimentation, activité) est souvent soulevée. Les personnes âgées hésitent encore beaucoup à porter plainte. C'est principalement les gens qui les entourent qui signalent les situations au bureau du commissaire et souvent sous le couvert de l'anonymat.

Du côté des services pré-hospitaliers, le nombre de plaintes a connu une baisse importante. Une nouvelle approche du personnel associé aux suivis des interventions en termes de qualité pourrait être à l'origine d'un tel résultat.

### **Autres activités**

Dans le cadre de ses fonctions, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services a distribué les dépliants et des affiches concernant le régime d'examen des plaintes dans les résidences privées pour personnes âgées et dans les organismes communautaires selon les demandes et les besoins. Il a également fait deux présentations dans des résidences privées et deux présentations aux usagers d'un organisme communautaire de la région de la Petite Nation. Il a fait une présentation au Cégep de l'Outaouais aux étudiants de deuxième cycle en soins pré-hospitaliers d'urgence, dans le cadre du cours d'éthique. Enfin, une dizaine de visites surprises dans des résidences privées pour personnes âgées ont marqué l'année 2010-2011.

## Partie 2

### Au niveau des commissaires locaux par établissement

Toujours dans un esprit de présenter un portrait régional pour trois grandes catégories de statistiques, nous avons extrait les données suivantes des rapports annuels produits par les commissaires locaux pour leur établissement.

**TABLEAU 2.1 Bilan des dossiers de plainte**

<b>Commissaires locaux – établissements</b>			
<b>Plaintes reçues durant l'exercice</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2008-2009</b>
<b>CSSS Gatineau</b>	<b>426</b>	342	334
<b>CSSS Papineau</b>	<b>19</b>	28	30
<b>CSSS Pontiac</b>	<b>23</b>	20	23
<b>CSSS des Collines</b>	<b>35</b>	32	19
<b>CSSS Vallée-de-la-Gatineau</b>	26	32	25
<b>CHSLD Champlain</b>	<b>2</b>	5	6
<b>CHSLD Vigi de l'Outaouais</b>	<b>0</b>	0	5
<b>CRR La RessourSe</b>	<b>6</b>	9	4
<b>Centre Jellinek</b>	<b>1</b>	0	2
<b>Pavillon du Parc</b>	<b>7</b>	13	20
<b>Centre hospitalier Pierre-Janet</b>	<b>20</b>	12	15
<b>Centres Jeunesse de l'Outaouais</b>	<b>94</b>	57	57
<b>TOTAL DES PLAINTES</b>	<b>659</b>	<b>540</b>	<b>475</b>

On note une augmentation d'environ 17 % d'utilisateurs qui portent plainte auprès des commissaires locaux de la région. Ce sont les Centres Jeunesse de l'Outaouais qui ont connu la plus forte hausse (60%) du nombre de plaintes principalement au niveau des soins et services. Le commissaire local concerné explique, dans son rapport annuel, la raison de cette augmentation qui serait en lien avec une méconnaissance de la clientèle de l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse concernant le délai maximal d'hébergement.

**TABLEAU 2.2 Bilan des dossiers de plaintes**

<b>Médecin examinateur – établissements</b>			
<b>Plaintes reçues durant l'exercice</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2008-2009</b>
<b>CSSS Gatineau</b>	<b>45</b>	<b>82</b>	<b>31</b>
<b>CSSS Papineau</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>10</b>
<b>CSSS Pontiac</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>CSSS des Collines</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
<b>CSSS Vallée-de-la-Gatineau</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>4</b>
<b>CHSLD Champlain</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>CHSLD Vigi de l'Outaouais</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>CRR La RessourSe</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Centre Jellinek</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Pavillon du Parc</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>CH Pierre-Janet</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DES PLAINTES</b>	<b>77</b>	<b>124</b>	<b>53</b>

La grande majorité des plaintes traitées par les médecins examinateurs concernaient les soins et services. La question des relations interpersonnelles a également fait l'objet de plusieurs plaintes.

**TABLEAU 2.3 État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon l'auteur**

Échelonné sur une période de trois ans

	<b>Usager</b>			<b>Représentant</b>			<b>Tiers</b>		
	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
CSSS Gatineau	310	218	212	126	138	80	4	16	6
CSSS Collines	29	*	*	6	*	*	0	*	*
CSSS Papineau	15	*	*	4	*	*	0	*	*
CSSS Pontiac	9	10	12	7	7	8	7	0	0
CSSS Vallée-de-la-Gatineau	19	*	*	4	*	*	3	*	*
CHPJ	13	2	0	9	6	0	14	1	0
La resourSe	5	3	2	3	6	1	0	0	0
Pavillon du Parc	0	0	2	7	18	13	0	0	0
Jellinek	0	0	1	1	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>233</b>	<b>229</b>	<b>167</b>	<b>175</b>	<b>102</b>	<b>28</b>	<b>17</b>	<b>6</b>

\* Données non-disponibles

Bien qu'incomplet, le tableau suivant permet de constater une tendance chez les usagers à porter davantage plainte. Plusieurs comités des usagers sont très actifs dans leur centre de santé en termes de promotion des droits et ce travail pourrait expliquer cette réalité. La création d'un calendrier 2010-2011 sur les droits des usagers selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS), créé par un regroupement de membres des comités d'usagers de la région peut également avoir contribué à sensibiliser davantage les usagers.

**TABLEAU 2.4 État des dossiers de plaintes et d'interventions dont l'examen a été conclu selon le motif**

Période du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011

	Accessibilité		Aspect Financier		Droits particuliers		Org. du milieu et ressources matérielles		Relations interpersonnelles		Soins et services dispensés		Autres	
	Pl.	Int.	Pl.	Int.	Pl.	Int.	Pl.	Int.	Pl.	Int.	Pl.	Int.	Pl.	Int.
CSSS Gatineau	190	7	19	3	43	8	58	17	127	9	127	13	11	--
CSSS Pontiac	5	2	--	--	2	--	1	1	8	1	15	--	--	--
* CSSS Papineau	1	--	--	--	--	--	5	--	7	--	3	--	--	--
CSSS Collines	21	--	3	--	7	2	3	2	9	--	9	1	--	--
CSSS Vallée Gat	2	--	--	--	--	--	7	--	7	--	8	--	2	--
CHPJ	--	2	--	1	2	14	2	6	16	5	10	18	--	--
La ressource	2	--	--	--	3	--	1	--	3	--	5	--	--	--
CSSS Pontiac	5	2	--	--	2	--	1	1	8	1	15	--	--	--
Pavillon du Parc	2	1	--	--	3	--	4	1	5	2	10	2	--	--
CHSLD Vigi	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
CHSLD Champlain	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	2	--	--
Centres Jeunesse	5	--	9	--	22	--	6	--	36	--	134	--	--	--
Jellinek	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	2	--	--	--
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>14</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>84</b>	<b>24</b>	<b>88</b>	<b>28</b>	<b>227</b>	<b>18</b>	<b>338</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	

\* Données basées sur huit mois

On note que la catégorie des soins et services est celle qui soulève le plus d'insatisfaction chez les usagers qui fréquentent les établissements de santé de l'Outaouais. Cette catégorie fait d'ailleurs partie des préoccupations de la majorité des commissaires en termes d'intervention sur signalement ou de leur propre initiative. La section des soins et services se réfère à l'application des connaissances du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants. Elle se réfère également à l'organisation et au fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Fait intéressant, au CSSS de Gatineau c'est la question de l'accessibilité qui est le plus souvent soulevée.

## **En conclusion**

À la lumière des données recueillies, on peut donc avancer que le nombre de plaintes et de signalements exprimés majoritairement par les usagers, a augmenté et qu'il ciblait principalement le secteur des soins et des services. Sachant qu'il est reconnu qu'une portion seulement des personnes, vivant des insatisfactions envers les services, portent plainte; il faut remercier chaque usager qui a présenté une plainte au cours de l'année. Ces plaintes permettent aux organisations, dispensant des services de santé et des services sociaux, d'analyser certaines situations particulières pouvant conduire à l'amélioration de la qualité des services au profit de l'ensemble de la population.

Le régime d'examen des plaintes est un volet important de la gestion de la qualité des services et l'utilisation du droit de porter plainte par l'utilisateur contribue au processus d'amélioration continue de la qualité des services.

## **Partie 3**

### **Conclusions des commissaires**

Dans cette partie, nous avons rapporté les grandes lignes, objectifs, recommandations et suivis que les commissaires de la région ont inscrits dans leur bilan annuel réciproque. Les rapports annuels produits par les commissaires sont disponibles sur le site web de leur établissement et permettent d'obtenir un portrait plus complet des plaintes et signalements qui furent traités par ces derniers.

### **Le bureau du Commissaire régional**

Dans l'application du régime d'examen des plaintes, le commissaire régional a favorisé la collaboration des responsables de programme de l'Agence et des dirigeants des organismes concernés par les plaintes. Tout en s'assurant de l'indépendance de son analyse et de ses réflexions, le commissaire a su favoriser la concertation et la collaboration des personnes concernées et ce dans l'esprit d'améliorer la qualité des services et le respect des droits des usagers. En ce sens, il faut souligner le travail du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de l'Outaouais dont le travail a permis à l'utilisateur l'expression complète et adéquate de sa plainte. De plus, la vigilance de la population et des intervenants du réseau demeure un gage du respect des droits de l'utilisateur des services de santé et des services sociaux et à ce titre la prochaine année devrait être empreinte de ce même souci tout en augmentant la visibilité du commissaire régional auprès de la clientèle des résidences pour personnes âgées et du public en général qui pourrait être appelé à utiliser les services de la Coopérative des paramédics de l'Outaouais et des organismes communautaires de la région.

Monsieur Marc Larocque, Commissaire régional

Site Web : [www.santeoutaouais.qc.ca](http://www.santeoutaouais.qc.ca)

### **Centre de santé et de services sociaux de Gatineau**

Au cours de l'exercice 2010-2011, nous avons reçu 426 plaintes non médicales. La majorité des plaintes concernaient les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS) à 73 %; les services communautaires (CLSC) faisaient l'objet de 21 % des plaintes; les centres d'hébergement et soins de longue durée (CHSLD) de 4 % et les autres installations de 2 %. Au cours de la dernière année, 40 plaintes médicales ont été traitées par le médecin examinateur, trois assistances médicales et deux plaintes médico administratives lui ont été acheminées.

Comme nous pouvons le constater, le nombre de plaintes non médicales a augmenté significativement. En ce qui concerne les CLSC, nous notons une augmentation de plaintes de l'ordre de 147 %. Les hôpitaux démontrent une augmentation de 11 %. Le nombre de plaintes relatives à l'hébergement et aux soins de longue durée a augmenté de 26 %.

Outre les plaintes à l'égard des services de l'établissement, nous avons reçu, au cours de l'exercice, 598 demandes d'assistance dont trois assistances médicales et 50 demandes d'intervention non médicales, soit une baisse de 10 % par rapport à l'an dernier. Sur ces 651

demandes, 75 % concernaient les hôpitaux, 13 % les CLSC, 2 % l'hébergement et les soins de longue durée (CHSLD) et 10 % provenaient d'autres instances. Jumelées aux plaintes médicales (40), non médicales (426) et aux demandes de consultation (92), c'est plus de 1209 demandes qui ont été adressées aux commissaires pendant l'année, soit une augmentation de 5 % par rapport à l'année dernière (1150).

Au cours de l'année, les commissaires ont répondu à 92 demandes de consultation de la part de gestionnaires, d'usagers, de partenaires, etc.

Ces demandes touchent essentiellement des points en rapport avec la loi. Certaines demandes se veulent des confirmations ou du soutien concernant des décisions qui ont un impact sur les usagers ou les résidents.

Ce rapport porte principalement sur des insatisfactions exprimées par la clientèle. Il ne faut cependant pas passer sous silence, les nombreux témoignages de satisfaction reçus par les intervenants, les gestionnaires et les commissaires.

Madame Dominique Allard, Commissaire locale  
Madame Jocelyne Guénette, Commissaire locale adjointe  
Site Web : [www.csssgatineau.qc.ca](http://www.csssgatineau.qc.ca)

### **Centre de santé et de services sociaux de Papineau**

Bien que le bilan 2010-2011 ne soit que partiel, il n'en demeure pas moins que le bureau du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services s'est acquitté de ses responsabilités sauf durant la période où le poste était temporairement dépourvu de son titulaire. Dès que cette situation fut apportée à l'attention de la direction générale, le poste me fut confié par intérim à partir du 17 novembre 2010.

Je peux vous assurer que depuis cette date, la réponse aux insatisfactions et l'amélioration de la qualité des services offerts par le CSSS de Papineau est au cœur de mes préoccupations. La qualité des services est une œuvre collective qui fait une différence pour ceux et celles qui utilisent les services du réseau de la santé et des services sociaux. Poursuivre cet objectif dans la continuité est notre défi quotidien.

Monsieur Louis-Philippe Mayrand, Commissaire local  
Site Web : [www.cssspapineau.qc.ca](http://www.cssspapineau.qc.ca)

### **Centre de santé et de services sociaux du Pontiac**

Trente plaintes dont neuf plaintes médicales, quinze signalements et six assistances/interventions ont été reçus au bureau du commissaire. Tous les signalements reçus ont nécessité un suivi. Nous pouvons noter une augmentation significative des plaintes médicales qui sont passées de trois à neuf cette année.

Plusieurs actions ont été porteuses de qualité :

- Rencontres des personnes concernées et ajustements;
- Compréhension du processus de plainte et des objectifs visés;
- Processus de révision des pratiques (nutrition parentérale);
- Rappel de l'importance d'une bonne communication avec l'usager et sa famille de même qu'entre services;
- Reconnaissance : excuses et changement de comportement;
- Révision du fonctionnement à l'unité de soins palliatifs;
- Suivis médicaux auprès de l'usager maintenant assuré par nos services;
- Remplacement de fauteuil roulant à l'urgence;
- Évaluation du département de chirurgie en cours;
- Pratique de vaccination et âge de consentement : révision de la procédure;
- Prises de sang : révision du fonctionnement en CH et CLSC;
- Clarification des procédures concernant la disponibilité du médecin la nuit au CLSC de Fort-Coulonge;
- Accueil au CLSC de Fort-Coulonge : se présenter au secrétariat.

Monsieur Benoît Paré, Commissaire local

Site Web : [www.cssspontiac.qc.ca](http://www.cssspontiac.qc.ca)

### **Centre de santé et de services sociaux des Collines**

Les plaintes traitées au cours de l'année ont donné lieu à 37 recommandations de mesures correctives; 12 d'entre elles avaient une portée individuelle, et 25, une portée systémique.

La commissaire locale a procédé à des interventions dans quatre situations. Ces interventions ont donné lieu à des cinq recommandations.

En cours d'année, la commissaire locale aux plaintes a répondu à quinze demandes d'assistance. Ces demandes concernaient les objets suivants:

- Aide à la formulation d'une plainte (5);
- Aide concernant un soin ou un service (10).

Madame Sylvie Daigle, Commissaire locale

Site Web : [www.santedescollines.qc.ca](http://www.santedescollines.qc.ca)

### **Centre de santé et de services sociaux de la Vallée-de-la-Gatineau**

Les faits saillants de l'examen des plaintes :

Dix-neuf plaintes ont été conclues durant l'exercice par la commissaire locale dont :

- 14 plaintes provenaient de la mission hospitalière (CHSGS);
- 4 plaintes provenaient de la mission des services ambulatoires (CLSC);
- 1 plainte provenait de la mission hébergement (CHSLD);
- 9 plaintes médicales ont été conclues par le médecin examinateur.

Deux recommandations ont été faites aux directions concernées et remises au comité de vigilance. La commissaire locale s'est assurée des suivis aux recommandations.

Des demandes d'interventions des ressources humaines ont été faites dans quatre situations.

Les faits saillants résultant des interventions et des assistances de la commissaire locale :

- La commissaire locale a réalisé sept interventions et répondu à vingt-deux demandes d'assistance dont les objets portaient sur l'aide à la formulation d'une plainte ou de l'aide concernant un soin ou un service.

Madame Diane Marenger, Commissaire locale

Site Web : [www.csssvg.qc.ca](http://www.csssvg.qc.ca)

### **Centre hospitalier Pierre-Janet**

Pour l'année 2010-2011, 53 % des objets de plaintes traitées par la commissaire locale ont nécessité des mesures correctives, comparativement à 65 % l'année dernière, pour un total de 17 mesures recommandées par la commissaire ou appliquées par le gestionnaire. Ces mesures étaient les suivantes :

- mesures disciplinaires (5);
- encadrement d'un intervenant (4);
- sensibilisation des intervenants (3);
- formation des intervenants (3);
- révision ou élaboration d'une procédure (2).

La plainte médicale traitée par le comité de discipline du CECMDP a nécessité les mesures correctives suivantes :

- encadrement du professionnel
- formation
- mesure disciplinaire.

Les deux autres plaintes traitées par le médecin examinateur n'ont pas fait l'objet de mesures.

Madame Élise Boisvert, Commissaire locale

Site Web : [www.chpj.ca](http://www.chpj.ca)

### **Centre régional de réadaptation La RessourSe**

Le nombre de plaintes reçues cette année (6) est inférieur au nombre de plaintes reçues l'année dernière (9). Deux plaintes qui étaient en traitement à la fin de l'année 2009-2010 ont été conclues au cours de la présente année, ce qui fait un total de huit plaintes conclues. trois plaintes sur huit concernent la déficience motrice, une plainte vise la déficience visuelle et les quatre autres plaintes concernent divers services soit l'adaptation de véhicule (1), le service

régional d'aide technique (2) et les ressources matérielles (1). L'an dernier la majorité des plaintes visait la déficience motrice. Au cours de l'année 2010-2011, une plainte a été portée en deuxième instance pour examen auprès du Protecteur du Citoyen.

Les motifs d'insatisfaction pour la totalité des plaintes traitées se retrouvent dans les catégories suivantes : soins et services dispensés au nombre de cinq (36 %), droits particuliers au nombre de trois (21,50 %), relations interpersonnelles également au nombre de trois (21,50 %), accessibilité aux soins et services au nombre de deux (14 %) et organisation du milieu et ressources matérielles au nombre de un (7 %). L'année dernière, la catégorie accessibilité aux soins et services représentait 31 % des motifs d'insatisfactions et celle des soins et services dispensés était de 19 %.

Pour les huit plaintes conclues en 2010-2011, huit motifs d'insatisfaction sur un total de 14 soit 57 % ont fait l'objet de recommandations (mesures correctives) comparativement à 50% l'année dernière. Pour la catégorie soins et services dispenses, les mesures correctives consistent à la réévaluation des besoins, la révision des services, la collaboration avec le réseau, la liaison et l'encadrement des intervenants. Pour la catégorie des droits particuliers, les mesures sont l'adoption d'une procédure et de protocole clinique. Pour celle des relations interpersonnelles, les mesures consistent à l'amélioration des communications, l'information et la sensibilisation aux intervenants, la révision d'une procédure et l'adoption d'un protocole clinique. Pour la catégorie accessibilité aux soins et services, la mesure consiste à l'amélioration des communications.

Cinq plaintes ont été déposées par l'utilisateur lui-même et les trois autres plaintes par le représentant de l'utilisateur. La majorité des plaintes, soit 62,5 %, ont été déposées par écrit pour un total de cinq par écrit et trois verbalement. 62,5 % des dossiers de plaintes ont été traités dans un délai de 45 jours ou moins tel que prévu par la loi comparativement à 33% l'année dernière.

En plus des dossiers de plaintes, la commissaire locale a répondu à cinq demandes d'assistance provenant des usagers ou de leur proche dans le but de les informer sur l'organisation des services, les listes d'attente ou les assister pour le dépôt d'une plainte. La commissaire locale a aussi répondu à deux demandes d'interventions pour lesquelles il n'y a pas eu de recommandations, mais des liens ont été faits avec les gestionnaires pour répondre aux insatisfactions exprimées par les usagers ou leur proche.

En 2010-2011, la commissaire locale et la commissaire locale adjointe ont participé à la tournée des équipes organisée par la direction de la qualité et du développement de l'expertise (DQDE) afin de présenter brièvement le rôle du commissaire aux plaintes et la démarche de traitement d'une plainte auprès des employés.

Madame Élise Boisvert, Commissaire locale  
Site Web : [www.crr-la-ressource.qc.ca](http://www.crr-la-ressource.qc.ca)

## **Centre Jellinek**

Au cours de l'année 2010-2011, une plainte a été déposée auprès du commissaire local et il n'y a eu aucune plainte médicale. Aucune plainte n'a été rejetée. En 2009-2010 il n'y avait eu aucune plainte.

Il n'y a pas eu de demande d'assistance ou d'intervention en 2010-2011, alors qu'il y avait eu deux demandes d'assistance et une demande d'intervention l'année dernière.

La plainte traitée au cours de l'année 2010-2011 a été déposée verbalement par le représentant de l'utilisateur auprès de la commissaire locale. Le délai de traitement est de 47 jours. La plainte concernait le secteur résidentiel jeunesse. Les motifs d'insatisfactions de la plainte concernaient l'aspect des soins et services dispensés, plus spécifiquement les habiletés techniques et professionnelles et la surveillance. Des mesures correctives ont été émises, soient : la révision d'un protocole clinique, l'amélioration des mesures de sécurité et la collaboration avec le réseau.

En termes de promotion, la commissaire locale aux plaintes a donné des sessions d'information sur les droits des usagers, la procédure d'examen des plaintes et le rôle du commissaire locale à deux groupes d'employés de l'établissement ( l'équipe d'infirmières du service résidentiel et l'équipe d'intervenants du réseau adulte ). La commissaire a aussi participé à un comité pour la production d'un calendrier sur les droits des usagers en collaboration avec le regroupement des comités des usagers de l'Outaouais et l'Agence. Ce calendrier a été distribué gratuitement aux usagers par le Comité des usagers du Centre Jellinek.

Madame Élise Boisvert, Commissaire locale  
Site Web : [www.jellinek.org](http://www.jellinek.org)

## **Pavillon du Parc**

Le nombre de plaintes reçues cette année (7) est inférieur au nombre de plaintes reçues l'année dernière (13). Notons qu'il y a une majorité de plaintes pour le secteur services résidentiels pour la clientèle en hébergement tout comme l'année dernière. Les motifs d'insatisfactions pour ce secteur concernent principalement les soins et services dispensés et les relations interpersonnelles. Les objets d'insatisfactions pour la totalité des plaintes traitées se retrouvent dans les catégories suivantes : soins et services dispensés au nombre de dix (42 %), relations interpersonnelles au nombre de cinq (21 %), organisation du milieu et ressources matérielles au nombre de quatre (17 %), droits particuliers au nombre de trois (12 %) et accessibilité au nombre de deux (8%) .

Pour les sept plaintes conclues, 16 motifs d'insatisfactions sur un total de 24 ont fait l'objet de mesures correctives soit 66 % comparé à 40 % l'an dernier. Notons qu'une plainte peut avoir plusieurs motifs d'insatisfactions à l'égard de la ressource d'hébergement visée et pour laquelle diverses mesures sont émises. Pour la catégorie soins et services dispensés les mesures correctives consistent à: un transfert d'un usager, une révision ou l'élaboration d'un protocole clinique, une formation des intervenants et la collaboration avec le réseau. Pour la

catégorie relations interpersonnelles, les mesures correctives consistent à: un transfert d'un usager, un encadrement, une supervision et une sensibilisation des intervenants et une révision d'une procédure. Pour la catégorie des droits particuliers les mesures sont: une relocalisation d'usagers, un encadrement des intervenants et une révision d'un protocole clinique. Pour la catégorie accessibilité, la mesure consiste en une réévaluation des besoins. Pour la catégorie organisation du milieu et ressources matérielles, la mesure corrective consiste à: l'élaboration ou la révision de la programmation des activités.

La totalité des plaintes a été déposée par le représentant de l'utilisateur auprès du commissaire local. Six plaintes ont été déposées verbalement et une par écrit. Aucune plainte n'a été portée en deuxième instance pour examen. Cinquante-sept pour cent des dossiers de plaintes ont été traités dans un délai de 45 jours ou moins tel que prévu par la loi comparativement à 28 % l'an dernier.

En plus des dossiers de plaintes, la commissaire locale a répondu à sept demandes d'assistance provenant des proches d'utilisateurs dans le but de les référer à des partenaires ou de les informer sur les services de l'établissement. La commissaire aux plaintes a aussi répondu à six demandes d'interventions provenant des proches d'utilisateurs et elles visaient principalement des ressources. Les insatisfactions concernaient en particulier la continuité des services, le délai d'attente et la communication. Une demande d'intervention concernait la qualité de l'alimentation dans une résidence et des recommandations ont été émises afin d'améliorer cet aspect.

Un dossier particulier pour lequel la commissaire aux plaintes a été interpellée cette année est les soins dentaires sous anesthésie pour la clientèle du Pavillon du Parc, bien que ce service ne relève pas de la mission de l'établissement. Des demandes ont été adressées en lien avec l'organisation du service, notamment la disponibilité dans la région et certaines difficultés rencontrées avec le contrat à l'Hôpital Rivières-des-Prairies. Cela démontre un besoin et une lacune dans l'organisation des services. Le commissaire régional de l'Agence a été interpellé à cet effet afin d'assurer un suivi sur le plan qui est proposé pour offrir ce service dans la région et que les usagers et leur famille en soit informés.

Au cours de l'année 2010-2011, la commissaire locale a donné une session d'information sur les droits des usagers, le rôle du commissaire local et la procédure d'examen des plaintes à des employés et des résidences à assistance continue. Il est envisagé de poursuivre les sessions d'information au cours de l'année 2011-2012 auprès d'employés et de proches d'utilisateurs vivant dans des ressources de type familial, des ressources intermédiaires et des résidences à assistance continue.

Madame Élise Boisvert, Commissaire locale  
Site Web : [www.pavillonduparc.qc.ca](http://www.pavillonduparc.qc.ca)

## **Centres Jeunesse de l'Outaouais**

Le nombre de plaintes est passé de 57 pour l'année dernière à 94. Au début de l'exercice, il y avait déjà quatre plaintes en cours de traitement. Pour l'année 2010-2011, 96 plaintes ont été traitées et conclues pour un total de 213 objets de plainte, dont 24 avec mesures correctives.

De ce nombre, 46 objets de plaintes n'ont pas été traités puisque 35 ont été fermés en cours de traitement, 10 ont été rejetés sur examen sommaire et un a été refusé.

Il y a eu 126 interventions et accompagnements pour cette même période. Les motifs d'insatisfaction touchent les catégories suivantes :

- 5 accessibilités;
- 22 droits particuliers;
- 9 aspects financiers;
- 6 organisation du milieu et ressources matérielles;
- 36 relations interpersonnelles;
- 134 soins et services.

Les chiffres présentés sont similaires à ceux de l'année 2009-2010 sauf pour l'élément «soins et services» qui passe de 75 à 134.

Monsieur Daniel Fleury, Commissaire régional

Site Web : [www.cjoutaouais.qc.ca](http://www.cjoutaouais.qc.ca)

### **Centre de santé et de soins de longue durée Champlain**

Vous retrouverez le rapport complet sur le site internet.

Madame Hélène Poirier, Commissaire locale

Site Web : [www.chsldchamplain.com](http://www.chsldchamplain.com)

### **Centre de santé et de soins de longue durée Vigi de l'Outaouais**

Vous retrouverez le rapport complet sur le site internet.

Monsieur Denis Chaput, Commissaire local

Site Web : [www.vigisante.com](http://www.vigisante.com)