



**COHÉ  
SION**



**RES  
PECT**

# RAPPORT ANNUEL

SUR L'APPLICATION DE LA  
PROCÉDURE D'EXAMEN DES  
PLAINTES ET L'AMÉLIORATION  
DE LA QUALITÉ DES SERVICES

20 <sup>11</sup>/<sub>12</sub>

**AGENCE DE LA SANTÉ  
ET DES SERVICES SOCIAUX  
DU BAS-SAINT-LAURENT**

**ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ  
ET DE SERVICES SOCIAUX  
DU BAS-SAINT-LAURENT**



**COLLABO  
RATION**



**CRÉDI  
BILITÉ**



## **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 19 septembre 2012

### **PRODUCTION**

Direction des ressources humaines, de la qualité et de la performance

### **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

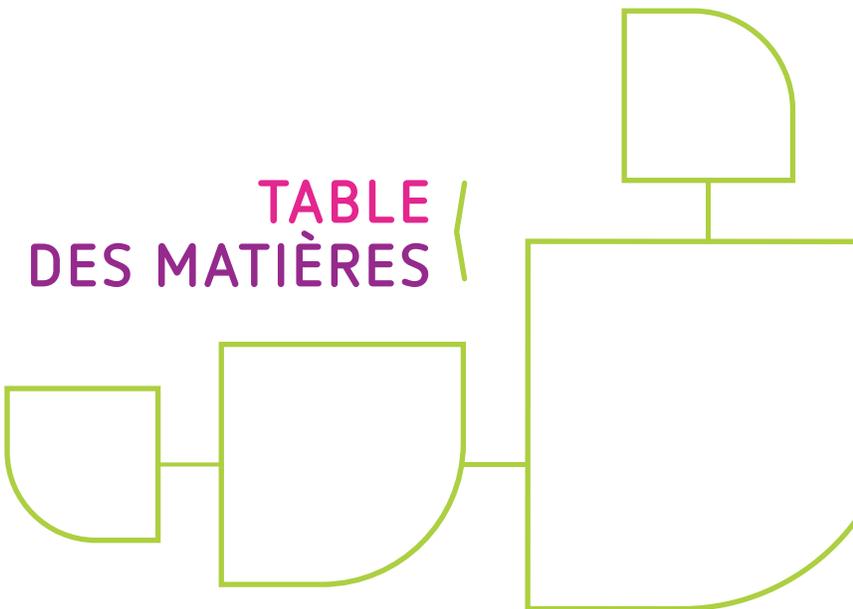
### **DÉPÔT LÉGAL**

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012  
Bibliothèque et Archives Canada, 2012  
ISBN : 978-2-923362-76-2 (version imprimée)  
ISBN : 978-2-923362-77-9 (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



|  |          |
|--|----------|
| SIGLES ET ACRONYMES .....  | 6        |
| PRÉSENTATION .....   | 7        |
| FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2011-2012 .....   | 8        |
| <b>CHAPITRE 1</b> <b>RAPPORT DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU<br/>BAS-SAINT-LAURENT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN<br/>DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES</b> ..... | <b>9</b> |
| Introduction .....   | 10       |
| Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte .....  | 10       |
| 1.1 Aperçu général .....   | 10       |
| 1.2 Auteur de la plainte et qualité de l'assistant .....   | 11       |
| 1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'instance visée .....   | 12       |
| 1.4 Motifs de plainte et mesures correctives .....   | 13       |
| 1.4.1 Motifs de plainte .....  | 13       |
| 1.4.2 Mesures correctives et dossiers transmis pour études<br>à des fins disciplinaires .....  | 13       |
| 1.5 Délai d'examen .....   | 14       |

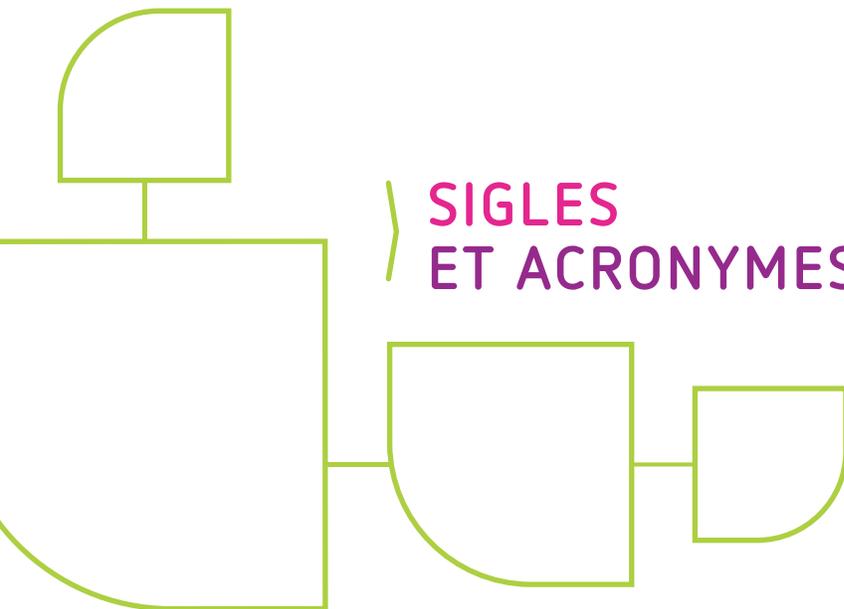
|   |    |
|---|----|
| <b>Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention</b> .....  | 15 |
| 2.1 Aperçu général .....  | 15 |
| 2.2 Origine et auteur de l'intervention dont le traitement a été conclu.....                                    | 15 |
| 2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon l'instance visée.....                                 | 16 |
| 2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives .....  | 17 |
| 2.4.1 Motifs d'intervention .....   | 17 |
| 2.4.2 Mesures correctives.....  | 17 |
| <br><b>Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions du commissaire régional</b> ..... | 18 |
| 3.1 Demandes d'assistance et de consultation .....  | 18 |
| 3.2 Autres fonctions du commissaire régional .....  | 18 |

**CHAPITRE**  
**2**

|   |    |
|---|----|
| <b>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> ..... | 21 |
|---|----|

|   |    |
|---|----|
| <b>Introduction</b> .....   | 21 |
| <b>Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les commissaires locaux</b> .....              | 22 |
| 1.1 Aperçu général.....   | 22 |
| 1.2 Auteur de la plainte et qualité de l'assistant.....   | 23 |
| 1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements et l'instance visée ..... | 24 |
| 1.4 Motifs de plainte et mesures correctives .....  | 25 |
| 1.4.1 Motifs de plainte .....   | 25 |
| 1.4.2 Mesures correctives.....  | 25 |
| 1.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires.....   | 26 |
| 1.6 Délai d'examen .....  | 26 |
| 1.7 Bilan des dossiers de plainte conclus selon les motifs transmis au Protecteur du citoyen .....          | 27 |

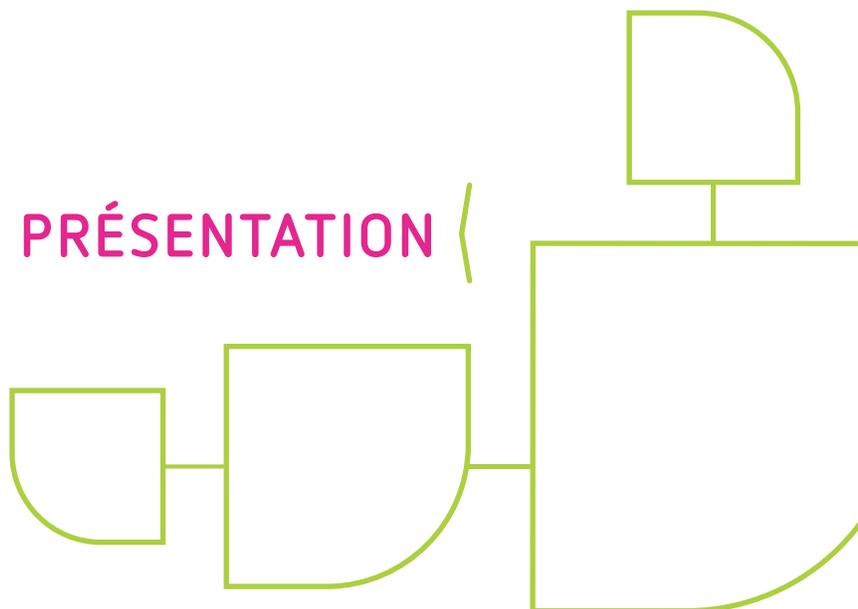
|  |    |
|--|----|
| <b>Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention par les commissaires locaux</b> .....             | 27 |
| 2.1 Aperçu général.....  | 27 |
| 2.2 Origine et auteur de l'intervention dont le traitement a été conclu.....                                     | 27 |
| 2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon la mission des établissements et l'instance visée..... | 28 |
| 2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives .....   | 29 |
| 2.4.1 Motifs d'intervention .....  | 29 |
| 2.4.2 Mesures correctives.....   | 30 |
| 2.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires.....  | 30 |
| <br>   |    |
| <b>Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions des commissaires locaux</b> .....      | 30 |
| 3.1 Demandes d'assistance et de consultation .....   | 30 |
| 3.2 Autres fonctions des commissaires locaux.....  | 31 |
| <br>   |    |
| <b>Section 4 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs</b> ...                   | 32 |
| 4.1 Aperçu général.....  | 32 |
| 4.2 Auteur de la plainte et qualité de l'assistant.....  | 32 |
| 4.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements et l'instance visée.....       | 33 |
| 4.4 Motifs de plainte et mesures correctives .....   | 34 |
| 4.4.1 Motifs de plainte .....  | 34 |
| 4.4.2 Mesures correctives.....   | 34 |
| 4.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires.....  | 35 |
| 4.6 Délai d'examen .....   | 35 |
| 4.7 Bilan des dossiers de plainte transmis au comité de révision.....  | 36 |
| <br>   |    |
| <b>CONCLUSION</b> .....  | 38 |



## SIGLES ET ACRONYMES

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Agence</b>               | Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent                                  |
| <b>CAAP-BSL</b>             | Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent                         |
| <b>CHSGS</b>                | Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés  |
| <b>CHSLD</b>                | Centre d'hébergement et de soins de longue durée   |
| <b>CJ</b>                   | Centre jeunesse  |
| <b>CLSC</b>                 | Centre local de services communautaires  |
| <b>CMDP</b>                 | Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens   |
| <b>Commissaire local</b>    | Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services                                      |
| <b>Commissaire régional</b> | Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services                                   |
| <b>CR</b>                   | Centre de réadaptation   |
| <b>CRDA</b>                 | Centre de réadaptation pour déficience auditive  |
| <b>CRDI-TED</b>             | Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement |
| <b>CRDM</b>                 | Centre de réadaptation pour déficience motrice   |
| <b>CRDV</b>                 | Centre de réadaptation pour déficience visuelle  |
| <b>CRJDA</b>                | Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation                                |
| <b>CRPAT</b>                | Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et les autres personnes toxicomanes        |
| <b>CRDP</b>                 | Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique                          |
| <b>CPEJ</b>                 | Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse  |
| <b>CSSS</b>                 | Centre de santé et de services sociaux   |
| <b>Loi</b>                  | Loi sur les services de santé et les services sociaux  |
| <b>Ministère</b>            | Ministère de la Santé et des Services sociaux  |
| <b>MRC</b>                  | Municipalité régionale de comté  |
| <b>PLAIDD-BF</b>            | Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve                             |
| <b>SIGPAQS</b>              | 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 œuvrant en santé et services sociaux, les personnes qui utilisent les services préhospitaliers d'urgence ainsi que les personnes demeurant dans une résidence privée pour aînés, 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 demeurait 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 2011-2012

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, 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

- 11 dossiers de plainte ont été conclus par le commissaire régional relatifs à :
  - 11 motifs de plainte qui ont donné lieu à 3 mesures correctives. Par ailleurs, aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du citoyen.
- 13 dossiers d'intervention conclus relatifs à 14 motifs d'intervention qui ont donné lieu à une mesure corrective.
- 46 demandes d'assistance.
- 8 demandes de consultation.

### LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU BAS-SAINT-LAURENT

- 294 dossiers de plainte ont été conclus par les commissaires locaux relatifs à 325 motifs de plainte qui ont donné lieu à 189 mesures correctives. Par ailleurs, 14 dossiers ont été transmis au Protecteur du citoyen.
- 68 dossiers d'intervention relatifs à 68 motifs d'intervention qui ont donné lieu à 25 mesures correctives.
- 393 demandes d'assistance.
- 53 demandes de consultation.
- 65 dossiers de plainte ont été conclus par les médecins examinateurs relatifs à 65 motifs de plainte qui ont donné lieu à 25 mesures correctives. Par ailleurs, 5 dossiers ont été transmis au comité de révision, dont 3 ont été conclus en 2011-2012.

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 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 huit municipalités régionales de comté (MRC) et on y dénombre 201 336 personnes. On compte également 138 organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux, 163 résidences privées pour aînés, dix entreprises ambulancières et un centre de communication santé.

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services a complété l'examen de 78 dossiers, soit 11 dossiers de plainte, 13 dossiers d'intervention, 46 demandes d'assistance et huit demandes de consultation.

## SECTION 1 : BILAN DE L'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE

### 1.1 APERÇU GÉNÉRAL

Les tableaux 1 et 2 présentent le bilan du traitement des dossiers de plainte au cours de 2011-2012 et au cours des trois dernières années. En 2011-2012, 11 dossiers de plainte ont été conclus. Par ailleurs, au cours des trois dernières années, 23 dossiers de plainte conclus ont été traités, soit une moyenne de huit dossiers par année.

**TABLEAU 1 : BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE 2011-2012**

| 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 |
|--|-------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------|
| 1  | 15                      | 11                        | 5  | 0                                 |

En 2011-2012, aucun des dossiers de plainte n'a fait l'objet d'une transmission au Protecteur du citoyen 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 |
|--------------------|--|-------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------|
| 2011-2012          | 1  | 15                      | 11                        | 5  | 0                                 |
| 2010-2011          | 0  | 6                       | 5                         | 1  | 0                                 |
| 2009-2010          | 0  | 7                       | 7                         | 0  | 0                                 |

## 1.2 AUTEUR DE LA PLAINTÉ ET QUALITÉ DE L'ASSISTANT

En regard des dossiers de plainte conclus en 2011-2012, le tableau 3 présente l'état des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon l'auteur. On remarque que dans 64 % des situations, c'est le représentant de l'utilisateur qui est l'auteur de la plainte.

**TABEAU 3 : AUTEUR DE LA PLAINTÉ**

| Auteur       | Nombre    | %            |
|--------------|-----------|--------------|
| Représentant | 7         | 64 %         |
| Usager       | 4         | 36 %         |
| <b>Total</b> | <b>11</b> | <b>100 %</b> |

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

**TABEAU 4 : ÉVOLUTION – AUTEUR DE LA PLAINTÉ**

| Auteur       | Exercice financier |           |           |
|--------------|--------------------|-----------|-----------|
|              | 2009-2010          | 2010-2011 | 2011-2012 |
| Représentant | 43 %               | 40 %      | 64 %      |
| Usager       | 57 %               | 60 %      | 36 %      |

Par ailleurs, le tableau 5 présente l'état des dossiers de plainte conclus selon la qualité de l'assistant.

**TABEAU 5 : QUALITÉ DE L'ASSISTANT**

| Qualité de l'assistant  | Nombre | %     |
|---|--------|-------|
| Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL) | 4      | 100 % |



## 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                             | 1  | 2                       | 3                         | 0  | 0                                 |
| Organisme communautaire            | 0  | 1                       | 1                         | 0  | 0                                 |
| Résidence privée pour aînés        | 0  | 6                       | 3                         | 3  | 0                                 |
| Services préhospitaliers d'urgence | 0  | 4                       | 2                         | 2  | 0                                 |
| Autre                              | 0  | 2                       | 2                         | 0  | 0                                 |
| <b>Total</b>                       | <b>1</b>                                 | <b>15</b>               | <b>11</b>                 | <b>5</b>                                 | <b>0</b>                          |

**TABLEAU 7 : ÉVOLUTION DES DOSSIERS DE PLAINTE CONCLUS**

| Instance visée                     | Exercice financier |           |           |
|------------------------------------|--------------------|-----------|-----------|
|                                    | 2009-2010          | 2010-2011 | 2011-2012 |
| Agence                             | 2                  | 1         | 3         |
| Organisme communautaire            | 1                  | 0         | 1         |
| Résidence privée pour aînés        | 3                  | 3         | 3         |
| Services préhospitaliers d'urgence | 1                  | 1         | 2         |
| Autres                             | 0                  | 0         | 2         |
| <b>Total</b>                       | <b>7</b>           | <b>5</b>  | <b>11</b> |



## 1.4 MOTIFS DE PLAINTE ET MESURES CORRECTIVES

### 1.4.1 MOTIFS DE PLAINTE

L'examen des 11 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 11 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 CONCLUS SELON LES MOTIFS POUR L'ENSEMBLE DES INSTANCES VISÉES**

| Motif de plainte                                     | Ensemble des instances visées |              |
|--|-------------------------------|--------------|
|  | Total                         | %            |
| Accessibilité  | 3                             | 27 %         |
| Aspect financier                                     | 0                             | 0 %          |
| Droits particuliers                                  | 1                             | 9 %          |
| Organisation du milieu et des ressources matérielles | 4                             | 37 %         |
| Relations interpersonnelles                          | 1                             | 9 %          |
| Soins et services dispensés                          | 2                             | 18 %         |
| Autre  | 0                             | 0 %          |
| <b>Total</b>   | <b>11</b>                     | <b>100 %</b> |

### 1.4.2 MESURES CORRECTIVES ET DOSSIERS DE PLAINTE TRANSMIS POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES

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 |
|--|---------------------|
| <b>À portée individuelle</b>                               |                     |
| - Adaptation des soins et services                         | 1                   |
| <b>À portée systémique</b>                                 |                     |
| - Adaptation des soins et services                         | 1                   |
| - Adoption, révision, application des règles et procédures | 1                   |
| <b>Total</b>   | <b>3</b>            |

Par ailleurs, aucun dossier de plainte n'a été transmis pour étude à des fins disciplinaires.

## 1.5 DÉLAI D'EXAMEN

Au cours de 2011-2012, on constate au tableau 10 que 82 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours et moins, comparativement à 100 % en 2010-2011.

**TABLEAU 10 : DÉLAI D'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE CONCLUS**

| Délai d'examen    | Nombre    |
|-------------------|-----------|
| Moins de 3 jours  | 2         |
| 4 à 15 jours      | 1         |
| 16 à 30 jours     | 3         |
| 31 à 45 jours     | 3         |
| <b>Sous-total</b> | <b>9</b>  |
| 46 à 60 jours     | 2         |
| 61 à 90 jours     | 0         |
| 91 à 180 jours    | 0         |
| 181 jours et plus | 0         |
| <b>Sous-total</b> | <b>2</b>  |
| <b>TOTAL</b>      | <b>11</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 |           |           |
|-------------------|--------------------|-----------|-----------|
|                   | 2009-2010          | 2010-2011 | 2011-2012 |
| 45 jours ou moins | 72 %               | 100 %     | 82 %      |
| Plus de 45 jours  | 28 %               | 0 %       | 18 %      |

## 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   | 17                        | 13                        | 4   |

**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 |
|-----------|---|---------------------------|---------------------------|---|
| 2011-2012 | 0   | 17                        | 13                        | 4   |
| 2010-2011 | 0   | 23                        | 23                        | 0   |
| 2009-2010 | 0   | 19                        | 19                        | 0   |

### 2.2 ORIGINE ET AUTEUR DE L'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU

Le traitement des 13 dossiers d'intervention conclus 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    | %            |
|--------------|-----------|--------------|
| Tiers        | 9         | 69 %         |
| Usager       | 4         | 31 %         |
| <b>Total</b> | <b>13</b> | <b>100 %</b> |

Par ailleurs, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL) a porté assistance dans deux dossiers d'intervention.

## 2.3 BILAN DU TRAITEMENT DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'INSTANCE VISÉE

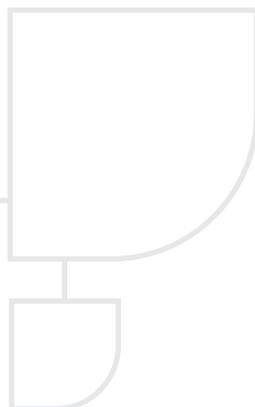
Les tableaux 15 et 16 présentent l'état des dossiers d'intervention selon l'étape d'examen et l'instance visée, ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des dernières années.

**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   | 1                         | 1                         | 0   |
| Organisme communautaire            | 0   | 0                         | 0                         | 0   |
| Résidences privées pour aînés      | 0   | 14                        | 11                        | 3   |
| Services préhospitaliers d'urgence | 0   | 1                         | 0                         | 1   |
| Autre                              | 0   | 1                         | 1                         | 0   |
| <b>Total</b>                       | <b>0</b>                                      | <b>17</b>                 | <b>13</b>                 | <b>4</b>                                      |

**TABLEAU 16 : ÉVOLUTION DES DOSSIERS D'INTERVENTION CONCLUS**

| Instance visée                     | Exercice financier |           |           |
|------------------------------------|--------------------|-----------|-----------|
|                                    | 2009-2010          | 2010-2011 | 2011-2012 |
| Agence                             | 1                  | 0         | 1         |
| Organisme communautaire            | 5                  | 0         | 0         |
| Résidences privées pour aînés      | 13                 | 20        | 11        |
| Services préhospitaliers d'urgence | 0                  | 3         | 0         |
| Autre                              | 0                  | 0         | 1         |
| <b>Total</b>                       | <b>19</b>          | <b>23</b> | <b>13</b> |



## 2.4 MOTIFS D'INTERVENTION ET MESURES CORRECTIVES

### 2.4.1 MOTIFS D'INTERVENTION

L'ensemble des 13 dossiers d'intervention conclus a comporté le traitement de 14 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 CONCLUS SELON LES MOTIFS POUR L'ENSEMBLE DES INSTANCES VISÉES**

| Motif d'intervention                                 | Ensemble des instances visées |              |
|--|-------------------------------|--------------|
|  | Total                         | %            |
| Accessibilité  | 0                             | 0 %          |
| Aspect financier                                     | 0                             | 0 %          |
| Droits particuliers                                  | 2                             | 14 %         |
| Organisation du milieu et des ressources matérielles | 11                            | 79 %         |
| Relations interpersonnelles                          | 1                             | 7 %          |
| Soins et services dispensés                          | 0                             | 0 %          |
| Autre  | 0                             | 0 %          |
| <b>Total</b>   | <b>14</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 RELIÉES AU TRAITEMENT DES DOSSIERS D'INTERVENTION POUR L'ENSEMBLE DES MOTIFS**

| Mesure                                       | Ensemble des motifs |
|--|---------------------|
| <b>À portée individuelle</b>                 |                     |
| - Adaptation du milieu et de l'environnement | 1                   |
| <b>Sous-total</b>                            | <b>1</b>            |
| <b>À portée systémique</b>                   | 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-six demandes d'assistance ont été traitées en 2011-2012 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   | 37        | 80 %         |
| Aide concernant un soin ou un service | 9         | 20 %         |
| <b>Total</b>                          | <b>46</b> | <b>100 %</b> |

**TABLEAU 20 : ÉVOLUTION – DEMANDES D'ASSISTANCE**

|                       | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|
| Demandes d'assistance | 52        | 40        | 46        |

Par ailleurs, en ce qui concerne les demandes de consultation, huit demandes ont été traitées en 2011-2012, comparativement à douze en 2010-2011 et à treize en 2009-2010. 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 sur le plan des rencontres de la Table des commissaires régionaux avec la Direction de la qualité du ministère et des rencontres régionales avec les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services. On note également la poursuite des collaborations avec les organismes d'aide et d'assistance aux plaintes et de défense de droits, soit le CAAP-BSL et PLAIDD-BF. De plus, quelques commissaires ont participé au colloque portant sur la connaissance et le respect des droits des aînés en résidences d'hébergement organisé par le CAAP-BSL. Sur le plan 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-Îles-de-la-Madeleine ont participé à une formation avec Me Stéphanie Lelièvre portant sur le pouvoir d'intervention et l'indépendance du processus de plainte et les protections accordées. Finalement, le commissaire régional a participé à une visioconférence avec les délégués du Curateur public du territoire de l'est du Québec pour présenter le régime d'examen des plaintes dans le cadre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

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

**TABEAU 21 : AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE RÉGIONAL**

| Autres fonctions du commissaire                               | Nombre    | %            |
|---|-----------|--------------|
| <b>Promotion et information</b>                               |           |              |
| Droits et obligations des usagers                             | 2         | 10 %         |
| Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)         | 0         | 0 %          |
| Régime et procédure d'examen des plaintes                     | 3         | 15 %         |
| Autre   | 0         | 0 %          |
| <b>Sous-total</b>   | <b>5</b>  | <b>25 %</b>  |
| <b>Communications au conseil d'administration (en séance)</b> |           |              |
| Bilan des dossiers des plaintes et des interventions          | 2         | 10 %         |
| Attentes du conseil d'administration                          | 0         | 0 %          |
| Autre   | 0         | 0 %          |
| <b>Sous-total</b>   | <b>2</b>  | <b>10 %</b>  |
| <b>Participation au comité de vigilance et de la qualité</b>  |           |              |
| Participation au comité de vigilance et de la qualité         | 2         | 10 %         |
| <b>Sous-total</b>   | <b>2</b>  | <b>10 %</b>  |
| <b>Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes</b> |           |              |
| Collaboration avec les comités des usagers et des résidents   | 8         | 40 %         |
| Soutien aux commissaires locaux                               | 0         | 0 %          |
| Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes   | 3         | 15 %         |
| Autre   | 0         | 0 %          |
| <b>Sous-total</b>   | <b>11</b> | <b>55 %</b>  |
| <b>Total</b>  | <b>20</b> | <b>100 %</b> |

Soulignons par ailleurs que l'on trouve 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 :

**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 ou région               | Établissements publics (10)<br>(Localité)  | Missions |       |       |            |
|-----------------------------|--|----------|-------|-------|------------|
| MRC de Kamouraska           | Centre de santé et de services sociaux de Kamouraska (Saint-Pascal)  | CLSC     | CHSGS | CHSLD |            |
| MRC de Rivière-du-Loup      | Centre de santé et de services sociaux de Rivière-du-Loup (Rivière-du-Loup)  | CLSC     | CHSGS | CHSLD | CRPAT      |
| MRC de Témiscouata          | Centre de santé et de services sociaux de Témiscouata (Notre-Dame-du-Lac)  | CLSC     | CHSGS | CHSLD |            |
| MRC Les Basques             | Centre de santé et de services sociaux des Basques (Trois-Pistoles)  | CLSC     |       | CHSLD |            |
| MRC de Rimouski-Neigette    | Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette (Rimouski)   | CLSC     | CHSGS | CHSLD |            |
| MRC de La Mitis             | Centre de santé et de services sociaux de La Mitis (Mont-Joli)   | CLSC     |       | CHSLD | CRDP       |
| MRC de La Matapédia         | Centre de santé et de services sociaux de La Matapédia (Amqui)   | CLSC     | CHSGS | CHSLD |            |
| MRC 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 et en troubles envahissants du développement du Bas-Saint-Laurent (Rimouski) |          |       |       | CRDI-TED   |

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont complété l'examen de 294 dossiers de plainte, 68 dossiers d'intervention, 393 demandes d'assistance et 53 demandes de consultation.

Par ailleurs, les médecins examinateurs ont complété l'examen de 65 dossiers de plainte.

## SECTION 1 : BILAN DE L'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTÉ PAR LES COMMISSAIRES LOCAUX

### 1.1 APERÇU GÉNÉRAL

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, on remarque que 294 dossiers de plainte ont été conclus par les commissaires locaux. Par ailleurs, au cours des trois dernières années, 946 dossiers de plainte conclus ont été traités, soit une moyenne de 315 dossiers par année. Les deux tableaux suivants font état de ce bilan.

**TABLEAU 22 : BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE 2011-2012**

| 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                                       | 317                     | 294                       | 46                                       | 14                                |

On remarque par ailleurs que 14 des 294 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 |
|--------------------|--|-------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------|
| 2011-2012          | 23                                       | 317                     | 294                       | 46                                       | 14                                |
| 2010-2011          | 23                                       | 301                     | 301                       | 23                                       | 17                                |
| 2009-2010          | 54                                       | 323                     | 351                       | 26                                       | 13                                |

## 1.2 AUTEUR DE LA PLAINTE ET QUALITÉ DE L'ASSISTANT

En regard des dossiers de plainte conclus en 2011-2012, 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 67 % des situations, c'est l'utilisateur qui est l'auteur de la plainte.

**TABLEAU 24 : AUTEUR DE LA PLAINTE**

| Auteur       | Nombre     | %            |
|--------------|------------|--------------|
| Représentant | 96         | 33 %         |
| Usager       | 198        | 67 %         |
| <b>Total</b> | <b>294</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 | %     |
|---|--------|-------|
| Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL) | 6      | 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 |
|--------------|--|-------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------|
| <b>CLSC</b>  | 1  | 44                      | 35                        | 10                                       | 2                                 |
| <b>CH</b>    |  |                         |                           |  |                                   |
| CHSGS        | 12                                       | 195                     | 185                       | 22                                       | 6                                 |
| <b>CHSLD</b> | 6  | 38                      | 36                        | 8  | 0                                 |
| <b>CPEJ</b>  | 3  | 16                      | 17                        | 2  | 1                                 |
| <b>CR</b>    |  |                         |                           |  |                                   |
| CRDI-TED     | 1  | 16                      | 15                        | 2  | 5                                 |
| CRDP         |  |                         |                           |  |                                   |
| CRDA         | 0  | 3                       | 2                         | 1  | 0                                 |
| CRDV         | 0  | 1                       | 0                         | 1  | 0                                 |
| CRDM         | 0  | 3                       | 3                         | 0  | 0                                 |
| CRJDA        | 0  | 1                       | 1                         | 0  | 0                                 |
| CRPAT        | 0  | 0                       | 0                         | 0  | 0                                 |
| <b>Total</b> | <b>23</b>                                | <b>317</b>              | <b>294</b>                | <b>46</b>                                | <b>14</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               | 11                                       | 200                     | 180                       | 31                                       | 8                                 |
| Installation                | 12                                       | 112                     | 109                       | 15                                       | 5                                 |
| Ressources de type familial | 0  | 3                       | 3                         | 0  | 1                                 |
| Ressource intermédiaire     | 0  | 1                       | 1                         | 0  | 0                                 |
| Autre                       | 0  | 1                       | 1                         | 0  | 0                                 |
| <b>Total</b>                | <b>23</b>                                | <b>317</b>              | <b>294</b>                | <b>46</b>                                | <b>14</b>                         |

## 1.4 MOTIFS DE PLAINTE ET MESURES CORRECTIVES

### 1.4.1 MOTIFS DE PLAINTE

L'examen par les commissaires locaux des 294 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 325 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  | 68                                       | 21 %         |
| Aspect financier                                     | 22                                       | 6 %          |
| Droits particuliers                                  | 35                                       | 11 %         |
| Organisation du milieu et des ressources matérielles | 46                                       | 14 %         |
| Relations interpersonnelles                          | 64                                       | 20 %         |
| Soins et services dispensés                          | 90                                       | 28 %         |
| Autre  | 0  | 0 %          |
| <b>Total</b>   | <b>325</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 189 mesures recommandées, 59 d'entre elles ont une portée individuelle et 130 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                         | 26                  |
| - Adaptation du milieu et de l'environnement               | 2                   |
| - Ajustement financier                                     | 7                   |
| - Conciliation, intercession, médiation et liaison         | 5                   |
| - Information et sensibilisation d'un intervenant          | 12                  |
| - Obtention de services                                    | 2                   |
| - Respect des droits                                       | 5                   |
| <b>Sous-total</b>  | <b>59</b>           |
| <b>À portée systémique</b>                                 |                     |
| - Adaptation des soins et services                         | 66                  |
| - Adaptation du milieu et de l'environnement               | 18                  |
| - Adoption, révision, application des règles et procédures | 22                  |
| - Communication promotion                                  | 14                  |
| - Formation et supervision                                 | 9                   |
| - Respect des droits                                       | 1                   |
| <b>Sous-total</b>  | <b>130</b>          |
| <b>Total</b>   | <b>189</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) | 3      |

## 1.6 DÉLAI D'EXAMEN

Au cours de 2011-2012, on constate au tableau 31 que 73 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours ou moins, comparativement à 76 % en 2010-2011.

**TABLEAU 31 : DÉLAI D'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE**

| Délai d'examen    | Nombre     |
|-------------------|------------|
| Moins de 3 jours  | 21         |
| 4 à 15 jours      | 44         |
| 16 à 30 jours     | 60         |
| 31 à 45 jours     | 91         |
| <b>Sous-total</b> | <b>216</b> |
| 46 à 60 jours     | 33         |
| 61 à 90 jours     | 32         |
| 91 à 180 jours    | 10         |
| 181 jours et plus | 3          |
| <b>Sous-total</b> | <b>78</b>  |
| <b>TOTAL</b>      | <b>294</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 |           |           |
|-------------------|--------------------|-----------|-----------|
|                   | 2009-2010          | 2010-2011 | 2011-2012 |
| 45 jours ou moins | 72 %               | 76 %      | 73 %      |
| Plus de 45 jours  | 28 %               | 27 %      | 27 %      |

## 1.7 BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE CONCLUS SELON LES MOTIFS TRANSMIS AU PROTECTEUR DU CITOYEN

Les 14 dossiers de plainte conclus qui ont été transmis au Protecteur du citoyen ont comporté 19 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  | 7         |
| Aspect financier                                     | 2         |
| Droits particuliers                                  | 2         |
| Organisation du milieu et des ressources matérielles | 1         |
| Relations interpersonnelles                          | 3         |
| Soins et services dispensés                          | 4         |
| Autre  | 0         |
| <b>Total</b>   | <b>19</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 |
|---|---------------------------|---------------------------|---|
| 18  | 61                        | 68                        | 11  |

**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 |
|-----------|---|---------------------------|---------------------------|---|
| 2011-2012 | 18  | 61                        | 68                        | 11  |
| 2010-2011 | 28  | 56                        | 60                        | 24  |
| 2009-2010 | 18  | 44                        | 27                        | 35  |

## 2.2 ORIGINE ET AUTEUR DE L'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU

En regard du traitement des 68 dossiers d'intervention conclus, dix d'entre eux ont été traités sur constat par les commissaires locaux et 58 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    | %            |
|------------------------|-----------|--------------|
| Professionnel concerné | 3         | 4 %          |
| Représentant           | 19        | 28 %         |
| Tiers                  | 28        | 42 %         |
| Usager                 | 18        | 26 %         |
| <b>Total</b>           | <b>68</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   | 7                         | 7                         | 4   |
| <b>CH</b>    |   |                           |                           |   |
| CHSGS        | 2   | 31                        | 33                        | 0   |
| <b>CHSLD</b> | 4   | 10                        | 8                         | 6   |
| <b>CPEJ</b>  | 1   | 4                         | 5                         | 0   |
| <b>CR</b>    |   |                           |                           |   |
| CRDI-TED     | 7   | 9                         | 15                        | 1   |
| CRDP         |   |                           |                           |   |
| CRDM         | 0   | 0                         | 0                         | 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>18</b>                                     | <b>61</b>                 | <b>68</b>                 | <b>11</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              | 7  | 33                      | 38                        | 2  |
| Installation               | 9  | 24                      | 26                        | 7  |
| Ressource de type familial | 0  | 1                       | 1                         | 0  |
| Ressource intermédiaire    | 2  | 3                       | 3                         | 2  |
| <b>Total</b>               | <b>18</b>                                | <b>61</b>               | <b>68</b>                 | <b>11</b>                                |

## 2.4 MOTIFS D'INTERVENTION ET MESURES CORRECTIVES

### 2.4.1 MOTIFS D'INTERVENTION

Le traitement par les commissaires locaux de 68 dossiers d'intervention a comporté un total de 68 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**

| Motif de plainte                                     | Ensemble des missions des établissements |              |
|--|--|--------------|
|  | Total                                    | %            |
| Accessibilité  | 14                                       | 21 %         |
| Aspect financier                                     | 4  | 6 %          |
| Droits particuliers                                  | 10                                       | 15 %         |
| Organisation du milieu et des ressources matérielles | 14                                       | 21 %         |
| Relations interpersonnelles                          | 6  | 8 %          |
| Soins et services dispensés                          | 20                                       | 29 %         |
| Autre  | 0  | 0 %          |
| <b>Total</b>   | <b>68</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 25 mesures recommandées, huit d'entre elles ont une portée individuelle et 17 ont une portée systémique.

**TABEAU 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                         | 2                   |
| - Ajustement financier                                     | 1                   |
| - Adaptation du milieu et de l'environnement               | 1                   |
| - Conciliation, intercession, médiation et liaison         | 3                   |
| - Intervention et sensibilisation d'un intervenant         | 1                   |
| <b>Sous-total</b>  | <b>8</b>            |
| <b>À portée systémique</b>                                 |                     |
| - Adaptation des soins et services                         | 8                   |
| - Adaptation du milieu et de l'environnement               | 4                   |
| - Adoption, révision, application des règles et procédures | 5                   |
| <b>Sous-total</b>  | <b>17</b>           |
| <b>Total</b>   | <b>25</b>           |

## 2.5 DOSSIERS TRANSMIS POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES

En 2011-2012, 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 2011-2012, 393 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   | 32         | 8 %          |
| Aide concernant un soin ou un service | 361        | 92 %         |
| <b>Total</b>                          | <b>393</b> | <b>100 %</b> |

Par ailleurs, on constate que les commissaires locaux ont traité 53 demandes de consultation.

### 3.1 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 et information</b>                               |            |              |
| Droits et obligations des usagers                             | 35         | 13 %         |
| Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)         | 30         | 11 %         |
| Régime et procédure d'examen des plaintes                     | 51         | 19 %         |
| Autre   | 7          | 3 %          |
| <b>Sous-total</b>   | <b>123</b> | <b>47 %</b>  |
| <b>Communications au conseil d'administration (en séance)</b> |            |              |
| Bilan des dossiers des plaintes et des interventions          | 16         | 6 %          |
| Attentes du conseil d'administration                          | 3          | 1 %          |
| Autre   | 2          | 1 %          |
| <b>Sous-total</b>   | <b>21</b>  | <b>8 %</b>   |
| <b>Participation au comité de vigilance et de la qualité</b>  |            |              |
| Participation au comité de vigilance et de la qualité         | 32         | 12 %         |
| <b>Sous-total</b>   | <b>32</b>  | <b>12 %</b>  |
| <b>Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes</b> |            |              |
| Collaboration avec les comités des usagers et résidents       | 28         | 32 %         |
| Soutien aux commissaires locaux                               | 37         | 42 %         |
| Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes   | 15         | 17 %         |
| Autre   | 8          | 9 %          |
| <b>Sous-total</b>   | <b>88</b>  | <b>33 %</b>  |
| <b>Total</b>  | <b>264</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, 65 dossiers ont été conclus au cours de l'exercice 2011-2012.

**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 |
|--|-------------------------|---------------------------|--|--------------------------------|
| 32                                       | 63                      | 65                        | 30                                       | 5                              |

Notons que cinq des 65 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 trois dernières années. On remarque que 169 dossiers de plainte conclus ont été traités au cours de cette période, soit une moyenne de 56 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 |
|--------------------|--|-------------------------|---------------------------|--|--------------------------------|
| 2011-2012          | 32                                       | 63                      | 65                        | 30                                       | 5                              |
| 2010-2011          | 21                                       | 65                      | 51                        | 35                                       | 2                              |
| 2009-2010          | 26                                       | 48                      | 53                        | 21                                       | 2                              |

## 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 65 % 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 | 23        | 35 %         |
| Usager       | 42        | 65 %         |
| <b>Total</b> | <b>65</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 | %     |
|---|--------|-------|
| Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL) | 3      | 100 % |

## 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 91 % 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 |
|--------------|--|-------------------------|---------------------------|--|--------------------------------|
| <b>CLSC</b>  | 1  | 3                       | 4                         | 0  | 1                              |
| <b>CH</b>    |  |                         |                           |  |                                |
| CHSGS        | 29                                       | 60                      | 59                        | 30                                       | 4                              |
| <b>CHSLD</b> | 2  | 0                       | 2                         | 0  | 0                              |
| <b>CPEJ</b>  | 0  | 0                       | 0                         | 0  | 0                              |
| <b>CR</b>    |  |                         |                           |  |                                |
| CRDI-TED     | 0  | 0                       | 0                         | 0  | 0                              |
| CRDP         |  |                         |                           |  |                                |
| 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>32</b>                                | <b>63</b>               | <b>65</b>                 | <b>30</b>                                | <b>5</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  | 7  | 38                      | 33                        | 12                                       | 4                              |
| Installation   | 25                                       | 25                      | 32                        | 18                                       | 1                              |
| <b>Total</b>   | <b>32</b>                                | <b>63</b>               | <b>65</b>                 | <b>30</b>                                | <b>5</b>                       |

## 4.4 MOTIFS DE PLAINTE ET MESURES CORRECTIVES

### 4.4.1 MOTIFS DE PLAINTE

L'examen par les médecins examinateurs des 65 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 65 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  | 5                     | 8 %          |
| Aspect financier                                     | 0                     | 0 %          |
| Droits particuliers                                  | 2                     | 3 %          |
| Organisation du milieu et des ressources matérielles | 1                     | 1 %          |
| Relations interpersonnelles                          | 12                    | 18 %         |
| Soins et services dispensés                          | 44                    | 69 %         |
| Autre  | 1                     | 1 %          |
| <b>Total</b>   | <b>65</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 25 mesures recommandées, six d'entre elles ont une portée individuelle et 19 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 et liaison         | 1                   |
| - Information et sensibilisation d'un intervenant          | 1                   |
| <b>Sous-total</b>  | <b>6</b>            |
| <b>À portée systémique</b>                                 |                     |
| - Adaptation des soins et services                         | 8                   |
| - Adoption, révision, application des règles et procédures | 6                   |
| - Communication et promotion                               | 2                   |
| - Formation et supervision                                 | 1                   |
| - Adaptation du milieu et de l'environnement               | 2                   |
| <b>Sous-total</b>  | <b>19</b>           |
| <b>Total</b>   | <b>25</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                                      | 2      |

## 4.6 DÉLAI D'EXAMEN

Au cours de 2011-2012, on constate au tableau 52 que 31 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours et moins, et ce, comparativement à 43 % en 2010-2011.

**TABLEAU 52 : DÉLAI D'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE**

| Délai d'examen    | Nombre    |
|-------------------|-----------|
| Moins de 3 jours  | 1         |
| 4 à 15 jours      | 3         |
| 16 à 30 jours     | 8         |
| 31 à 45 jours     | 8         |
| <b>Sous-total</b> | <b>20</b> |
| 46 à 60 jours     | 13        |
| 61 à 90 jours     | 11        |
| 91 à 180 jours    | 13        |
| 181 jours et plus | 8         |
| <b>Sous-total</b> | <b>45</b> |
| <b>TOTAL</b>      | <b>65</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 |           |           |
|-------------------|--------------------|-----------|-----------|
|                   | 2009-2010          | 2010-2011 | 2011-2012 |
| 45 jours ou moins | 38 %               | 43 %      | 31 %      |
| Plus de 45 jours  | 62 %               | 57 %      | 69 %      |

## 4.7 BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE TRANSMIS AU COMITÉ DE RÉVISION

Au cours de l'année 2011-2012, cinq des 65 dossiers de plainte conclus par les médecins examinateurs ont été transmis au comité de révision concerné des établissements pour un examen en dernière instance. De ce nombre, trois dossiers de plainte ont été conclus par le comité de révision. 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 des ressources matérielles | 0        |
| Relations interpersonnelles                          | 1        |
| Soins et services dispensés                          | 2        |
| Autre  | 0        |
| <b>Total</b>   | <b>3</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 | 1        |
| 61 à 90 jours     | 1        |
| 91 à 180 jours    | 1        |
| 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 | 0        | 0 %        |
| Demande de complément d'examen                      | 0        | 0 %        |
| Études pour fins disciplinaires                     | 0        | 0 %        |
| Recommandations de mesures pour réconcilier         | 0        | 0 %        |
| <b>Total</b>  | <b>0</b> | <b>0 %</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 PLAINTÉ

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

En 2011-2012, 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 2011-2012, on remarque, entre autres, que le commissaire régional a traité 11 dossiers de plainte relatifs à 11 motifs de plainte qui ont donné lieu à trois mesures correctives. Au chapitre des motifs de plainte, 37 % concernent l'organisation du milieu et les ressources matérielles, 27 % l'accessibilité et 18 % les soins et services dispensés. En ce qui concerne les dossiers d'intervention, 13 dossiers ont été traités et ils ont généré 14 motifs de plainte qui ont donné lieu à une mesure corrective à portée individuelle.

En ce qui concerne les activités des établissements, les commissaires locaux ont, entre autres, procédé à l'examen de 294 dossiers de plainte relatifs à 325 motifs de plainte qui ont donné lieu à 189 mesures correctives, soit 59 mesures à portée individuelle et 130 mesures à portée systémique. Ils ont également procédé au traitement de 68 dossiers d'intervention relatifs à 68 motifs et qui ont donné lieu à 25 mesures correctives, soit huit à portée individuelle et 17 à portée systémique.

Les médecins examinateurs, pour leur part, ont traité 65 dossiers de plainte relatifs à 65 motifs de plainte et donnant lieu à 25 mesures correctives, soit six à portée individuelle et 19 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.





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

Québec 