

2011
2012

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

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



Agence de la santé
et des services sociaux
de Laval

Québec



Rédaction

Michel Coutu | commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Conception et mise en page

Gretta Azouri | agente administrative

Édition et diffusion

Offert au centre de documentation de l'Agence au 450-978-2000.

Coût : 5,00\$

Offert gratuitement à partir de la section « Documentation » du site Internet de l'Agence :

www.lavalensante.com

Pour l'obtention des documents en médias substitut, communiquez avec le centre de documentation.

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

©Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2012

Dépôt légal – 2012

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012

Bibliothèque et Archives Canada, 2012

ISBN-978-89706-018-3 (version imprimée)

ISBN-978-2-89706-019-0 (version PDF)

:

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES SIGLES.....	5
FAITS SAILLANTS	6
RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX.....	7
PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS.....	9
BREF PORTRAIT DES ÉTABLISSEMENTS	11
BILAN DES PLAINTES 2011-2012 — ÉTABLISSEMENTS.....	12
COMMISSAIRES LOCAUX.....	12
VOLET « PLAINTÉ »	12
VOLET « INTERVENTIONS »	13
LES DÉLAIS DE TRAITEMENT.....	16
VOLET « ASSISTANCE »	17
VOLET « CONSULTATION ».....	17
MÉDECINS EXAMINATEURS.....	19
LE COMITÉ DE RÉVISION.....	24
PLAINTES TRAITÉES PAR L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL.....	27
COMMISSAIRE RÉGIONAL	29
VOLET « PLAINTÉ »	29
VOLET « INTERVENTIONS ».....	31
VOLET « ASSISTANCE »	33
VOLET « CONSULTATION ».....	34
CONCLUSION	36

LISTE DES SIGLES

CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CRJDA	Centre de réadaptation pour jeunes en difficultés d'adaptation
CRPAT	Centre de réadaptation pour personne alcoolique ou toxicomane
CRDI - TED	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement

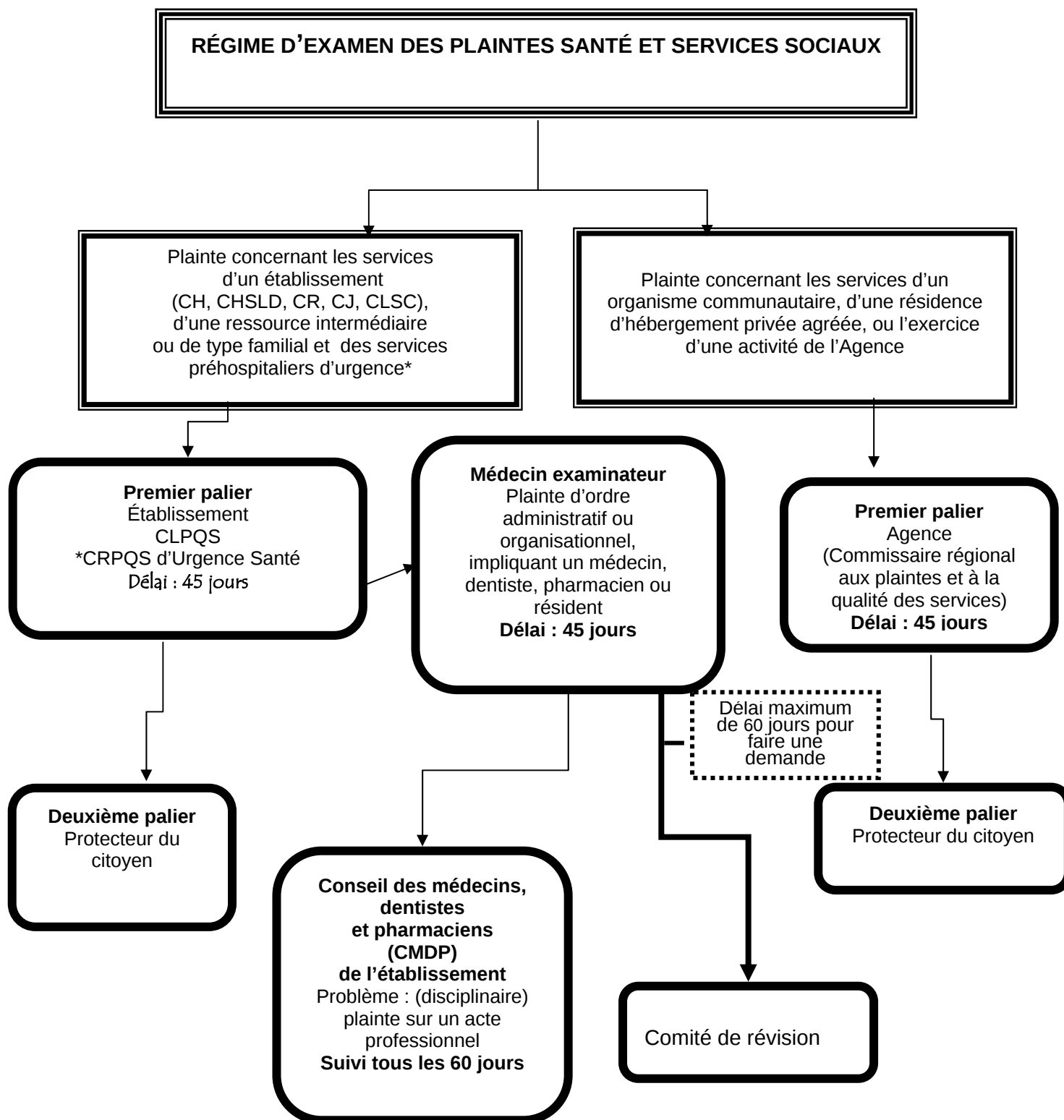
FAITS SAILLANTS

La mise en place des nouvelles fonctionnalités du système informatique de suivi de gestion des plaintes nous permet de faire des comparatifs sur plusieurs années et ainsi dégager des tendances. Vous constaterez dans le présent rapport l'ajout de tableaux qui présentent l'évolution de certains indicateurs sur un horizon de cinq ans. Ces informations feront en sorte de suivre les variations et de bonifier notre offre de service en fonction des nouvelles réalités. Tous acteurs confondus, il y a eu 1936 dossiers traités dans la région de Laval. Pour les autres fonctions des commissaires, 246 activités ont été réalisées.

Les principaux motifs de plaintes ou d'intervention concernaient principalement la qualité des soins et services (40 %), leur accessibilité (15 %) et les relations interpersonnelles (26 %). Dans les mesures correctives, beaucoup concernent l'adaptation des soins et des services et également la sensibilisation et l'information vis-à-vis les intervenants. À cet égard, les établissements doivent poursuivre leurs efforts dans l'amélioration des relations des intervenants avec les usagers. C'est une démarche continue d'amélioration de la qualité qui exige des modalités de suivi assurant aux intervenants, de façon permanente, un soutien et un rappel, entre autres, des principes de base de la relation d'aide et de la communication.

Le présent rapport comporte deux parties :

- La première partie analyse les activités réalisées par l'ensemble des établissements de la région lavalloise, et ce, en fonction des acteurs du régime d'examen des plaintes;
- la seconde partie porte sur les activités réalisées par le commissaire régional de l'Agence de Laval.



Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chap. S-4.2)

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région est désigné pour assister et accompagner les usagers, pendant la démarche, de façon gratuite et confidentielle.

PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS

BREF PORTRAIT DES ÉTABLISSEMENTS

Tous les établissements du réseau de la santé et des services sociaux de Laval ont déposé à l'Agence leur rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes. Le présent rapport comprend l'ensemble des informations tant pour les commissaires que pour les médecins examinateurs. Voici l'ensemble des établissements qui opèrent des installations sur le territoire de Laval :

- Un centre de santé et de service sociaux comportant les missions CHSGS, CLSC et CHSLD ;
- un centre hospitalier (de réadaptation) ;
- onze centres d'hébergement et de soins de longue durée privés conventionnés (6) ou privés non-conventionnés (5) ;
- un centre de réadaptation en déficience intellectuelle ;
- un centre jeunesse comprenant un centre de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanies.

BILAN DES PLAINTES 2011-2012 — ÉTABLISSEMENTS

COMMISSAIRES LOCAUX

VOLET « PLAINTES »

Au cours de l'année soit du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont reçu 366 **nouvelles plaintes**. Au 1^{er} avril 2011, il y avait 41 plaintes en voie de traitement. De ces 407 plaintes (366 + 41), 364 furent conclues, soit 89 %, et 43 plaintes étaient toujours en voie de traitement à la fin de la période.

Pour le présent exercice, on constate **une stabilité, car les écarts sont inférieurs à 3 %** par rapport à l'année 2010-2011. C'est toujours dans la mission CHSGS que se retrouve le plus fort pourcentage des plaintes avec près de 67 %, ce qui est normal étant donné leur volume d'activités.

Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

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 2e palier
41	366	364	43	8

Évolution sur 5 ans du nombres de dossier de plaintes

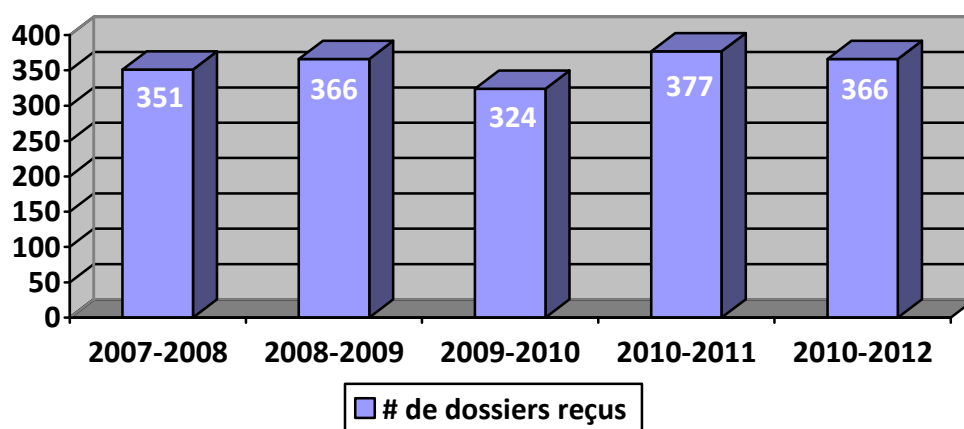


Tableau 1-C ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	126	34.15 %
Usager	241	65.31 %
Tiers	2	0.54 %
TOTAL	369	100,00 %

N.B. Certaines plaintes sont cosignées par des représentants, par exemple, deux parents ne vivant plus ensemble, mais qui déposent une plainte en lien avec les services reçus par leur enfant, il faut donc compter deux auteurs. C'est ce qui explique qu'il y a 369 auteurs de plainte pour 364 plaintes conclues.

VOLET « INTERVENTIONS »

Les commissaires locaux disposent d'un pouvoir d'intervention qu'ils peuvent utiliser au besoin lorsqu'ils ont des raisons de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés. Cette année, les commissaires locaux de la région ont amorcé 38 dossiers d'intervention et ils en ont complété 36.

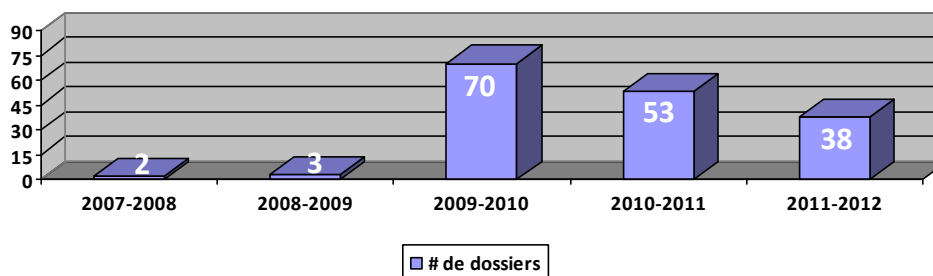
Tableau 2-A BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT Commissaire local

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorçés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
1	38	36	3

Évolution sur 5 ans du nombres d'interventions amorcées dans l'année



La source d'information qui permet aux commissaires d'enclencher une intervention de sa propre initiative est dans 3 % des cas, sur constat par le commissaire et dans 97 % des cas, c'est à la suite d'un signalement, soit d'un usager ou de son représentant, ou d'un tiers, tel que démontré au tableau 2-C. En ce qui concerne les auteurs des signalements, ce sont les usagers ou leurs représentants dans 78 % des fois et un tiers dans 22 % des cas.

**Tableau 2-C ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU
SELON L'ORIGINE DE L'INTERVENTION
Commissaires locaux**

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

ORIGINE DE L'INTERVENTION	Nombre	%
Sur constat par le commissaire	1	2,78 %
Sur signalement au commissaire	35	97,22 %
TOTAL	36	100 %

Le tableau 3-A indique les divers motifs qui ont été évoqués dans les dossiers de plaintes ainsi que dans les dossiers d'interventions. Les 400 dossiers conclus durant l'année (364 plaintes et 36 interventions) portaient sur 616 motifs d'insatisfaction. Il y a eu 12 motifs de plainte dont le traitement ne s'est pas rendu à la fin du processus, ce qui est moins de 2 %. De ces 12 motifs, 6 ont été abandonnés par l'utilisateur, 2 ont été cessés par le commissaire et 4 ont été rejetés sur examen sommaire. On constate que les principaux motifs de plainte sont les soins et services (30 %), les relations interpersonnelles (27 %) et l'accessibilité (20 %). L'environnement compte pour 9 %. Les droits des usagers représentent 9 %, finalement, les aspects financiers comptent pour 4 %.

**Tableau 3-A ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION
DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF
Commissaires locaux**

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

MOTIF	PLAINTÉ	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité	120	4	124
Aspect financier	21	2	23
Droits particuliers	52	6	58
Organisation du milieu et ressources matérielles	52	5	57
Relations interpersonnelles	156	10	166
Soins et services dispensés	172	12	184
Autre	4	0	4
TOTAL	577	39	616

* Le traitement complété est compilé à partir des motifs de plainte; comme un dossier peut contenir plus d'un motif de plainte, il est normal que le total des motifs soit supérieur au nombre de dossiers conclus.

Lors de la conclusion d'une plainte, le commissaire peut faire des recommandations afin d'améliorer la qualité des services ou de réduire la récurrence de problèmes. Ces mesures peuvent être d'ordre individuel c'est-à-dire qu'elles ne s'adressent qu'à la situation du plaignant. Il est également possible de faire des recommandations d'ordre systémique et la mise en place de ces mesures aura un impact sur l'ensemble de la clientèle de l'établissement. Sur les 616 motifs d'insatisfaction conclus, 286 ont fait l'objet de 314 mesures dont 159 à portée individuelle et 155 à portée systémique. Les mesures concernant les soins et services dispensés représentent 35 % de l'ensemble des mesures et le volet des relations interpersonnelles en représente 32 %. Les autres motifs représentent entre 0 % et 13 %.

Tableau 1-F ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF ET LA MESURE
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% Par mesure
À portée individuelle									
Sous-total	12	7	18	6	78	38	0	159	51,14 %
À portée systémique									
Sous-total	30	2	11	18	21	73	0	155	48,86 %
TOTAL	42	9	29	24	99	111	0	314	100 %

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

On constate dans le tableau 1-G que les commissaires locaux finalisent le traitement de leur dossier à l'intérieur du délai prévu de 45 jours dans 80 % des cas, ce qui représente une légère diminution sur l'année 2010-2011.

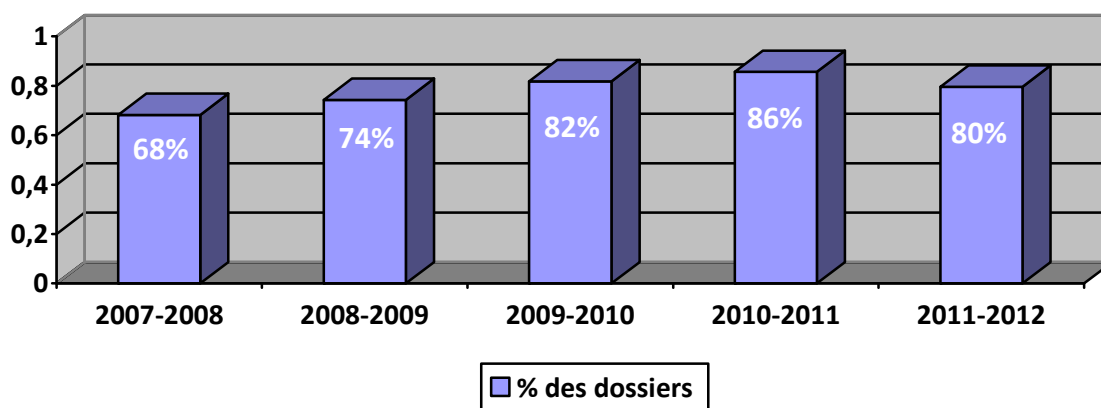
Tableau 1-G ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	7	1,92 %
4 à 15 jours	27	7,42 %
16 à 30 jours	80	21,98 %
31 à 45 jours	176	48,35 %
Sous-total	290	79,67 %
46 à 60 jours	36	9,89 %
61 à 90 jours	26	7,14 %
91 à 180 jours	10	2,75 %
181 jours et plus	2	0,55 %
Sous-total	74	20,33 %
TOTAL	364	100,00 %

Évolution sur 5 ans du % des dossiers traités dans les délais prévus



VOLET « ASSISTANCE »

Les commissaires sont régulièrement interpellés par les usagers afin qu'ils les assistent, soit pour les aider à formuler une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service. Comme on le constate au tableau 4-A, près de 94 % des 931 demandes d'assistance concernaient l'obtention d'un soin ou d'un service.

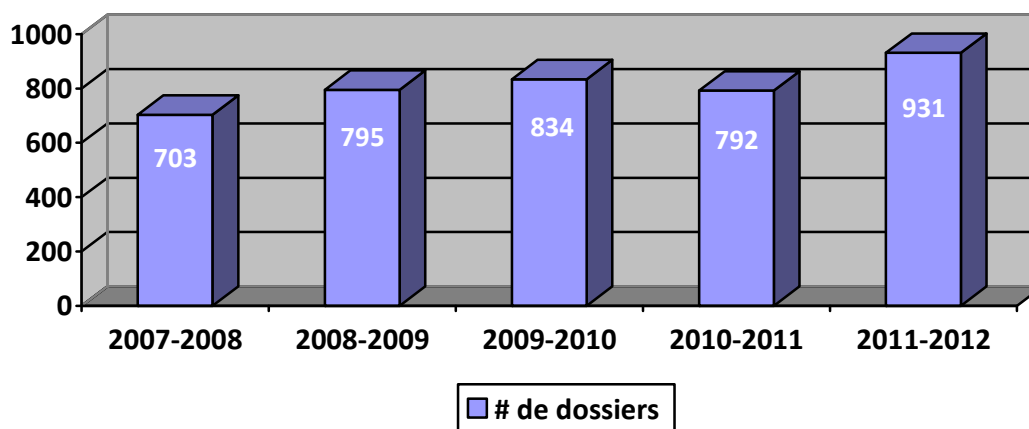
Tableau 4-A ÉTAT DES DEMANDES D'ASSISTANCE CONCLUES
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

ASSISTANCE	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	59	6,33 %
Aide concernant un soin ou un service	872	93,67 %
TOTAL	931	100,00 %

Évolution sur 5 ans du nombre d'assistance



VOLET « CONSULTATION »

Le tableau 5-A démontre que les commissaires de la région de Laval ont été consultés à 116 reprises au cours de l'année 2011-2012, ce qui est sensiblement le même nombre de fois que l'an dernier. Ces consultations sont faites soit par d'autres commissaires, soit par des gestionnaires ou des représentants d'organismes afin d'obtenir du commissaire un avis concernant, entre autres, les droits des usagers.

Tableau 5-A ÉTAT DES DEMANDES DE CONSULTATION CONCLUES Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

CONSULTATION	Nombre
Consultation	116
TOTAL	116

Les commissaires sont également tenus de par la Loi de faire d'autres activités en plus du traitement des plaintes. Le tableau 6-A en dresse un bilan.

Tableau 6-A ÉTAT DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE DES AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	26	11,87 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	5	2,28 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	23	10,50 %
Autre (préciser)	1	0,46 %
Sous-total	55	25,11 %
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	5	2,28%
Attentes du conseil d'administration	2	0,91 %
Autre (préciser)	0	0,00 %
Sous-total	7	3,19 %
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	15	6,85 %
Sous-total	15	6,85%
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	42	19,18 %
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	2	0,91 %
Soutien aux commissaires locaux	0	0,00 %
Autre (préciser)	98	44,75 %
Sous-total	142	64,84 %
TOTAL	219	100,00 %

MÉDECINS EXAMINATEURS

Lorsque l'insatisfaction concerne les actes posés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui travaillent dans un établissement, ce sont les médecins examinateurs qui ont la responsabilité de traiter ces dossiers. Au cours de l'année, soit du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, les médecins examinateurs ont reçu 80 **nouvelles plaintes**. Au 1^{er} avril 2011, il y avait 12 plaintes en voie de traitement. De ces 92 plaintes (80 + 12), 84 furent réglées, soit un peu plus de 91 %, et 8 plaintes étaient toujours en voie de traitement à la fin de la période.

Pour le présent exercice, on constate **une augmentation de 48 % du nombre de plaintes déposées** par rapport à l'année 2010-2011. C'est toujours dans la mission CHSGS que se retrouve le plus fort pourcentage avec près de 93 % des plaintes, ce qui est normal étant donné leur volume d'activités.

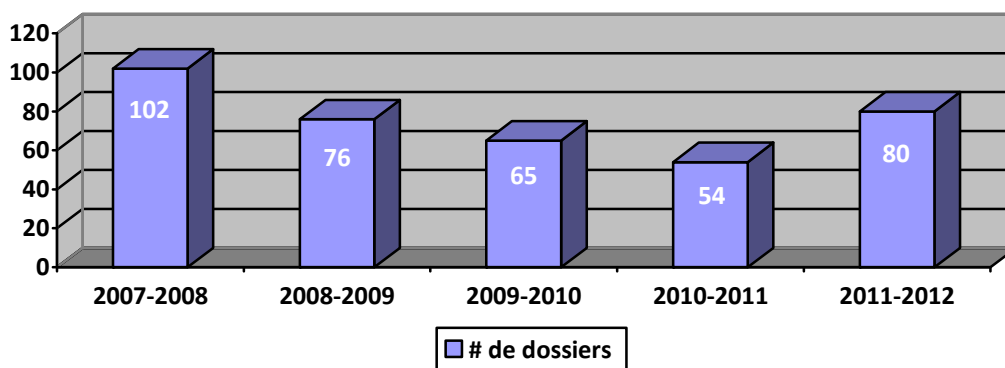
Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTÉ SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du **2011-04-01** au **2012-03-31**

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 2e palier
12	80	84	8	6

Évolution sur 5 ans du nombre de plaintes reçues



Dans le cas des plaintes médicales, le médecin examinateur peut recevoir une plainte qui serait déposée par un tiers. On constate au tableau 1-C que cette année, aucune des plaintes déposées l'a été par un tiers et que c'est l'usager qui se représente lui-même dans deux dossiers sur trois.

**Tableau 1-C ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
Médecins examinateurs**

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	30	33,71 %
Usager	59	66,29 %
TOTAL	89	100,00 %

Le nombre d'auteurs peut être supérieur au nombre de dossiers, puisqu'il peut y avoir plus d'un auteur (usager, représentant ou tiers) par dossier.

Le tableau 1-E indique le niveau de traitement des plaintes conclues selon les motifs d'insatisfaction exprimés. Les 84 dossiers de plaintes qui ont été conclus portaient sur 148 motifs de plaintes. Il y a eu 13 motifs de plaintes dont le traitement ne s'est pas rendu à la fin du processus, ce qui représente environ 9 %. De ces 13, cinq ont été abandonnés par l'usager, un a été cessé par le médecin examinateur, un a été refusé et six ont été rejetés sur examen sommaire. On constate que les soins et services dispensés sont le principal motif de plaintes avec près de 62 % des cas. Les relations interpersonnelles sont évoquées dans 29 % des dossiers. Les autres catégories de motifs se partagent les 10 % restant des motifs.

**Tableau 1-E ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON
LE NIVEAU DE TRAITEMENT ET LE MOTIF
Médecins examinateurs**

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement		
Accessibilité												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	1	0	100 %	1	0,68 %
Aspect financier												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0,00 %

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'utilisateur	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement		
Droits particuliers												

Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	7	7	100 %	7	4,73 %
------------	---	---	---	---	---	-------	---	---	---	-------	---	--------

Organisation du milieu et ressources matérielles

Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0,00 %
------------	---	---	---	---	---	-------	---	---	---	-------	---	--------

Relations interpersonnelles

Sous-total	1	0	0	2	3	100 %	11	29	40	100 %	43	29,05 %
------------	---	---	---	---	---	-------	----	----	----	-------	----	---------

Soins et services dispensés

Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	14	69	83	100 %	92	62,16 %
------------	---	---	---	---	---	-------	----	----	----	-------	----	---------

Autre

Sous-total	1	0	0	0	1	100 %	0	4	4	100 %	5	3,38 %
------------	---	---	---	---	---	-------	---	---	---	-------	---	--------

TOTAL	5	1	1	6	13	100 %	25	110	135	100 %	148	100 %
-------	---	---	---	---	----	-------	----	-----	-----	-------	-----	-------

Lors de la conclusion d'une plainte, le médecin examinateur peut faire des recommandations afin d'améliorer la qualité des services ou la récurrence des problèmes. Ces mesures peuvent être d'ordre individuel c'est-à-dire qu'elles ne s'adressent qu'à la situation du plaignant. Il est également possible de faire des recommandations d'ordre systémique et la mise en place de ces mesures aura un impact sur l'ensemble de la clientèle de l'établissement. Sur les 148 motifs de plaintes conclus, 25 ont fait l'objet de 27 mesures dont 22 à portée individuelle et 7 à portée systémique. Les mesures concernant les soins et services dispensés comptent pour 59 % du total des mesures. Les relations interpersonnelles représentent 41 % de l'ensemble des mesures. Dans le tableau 1-F, on peut voir les types de mesures qui ont été recommandées par les médecins examinateurs de la région.

**Tableau 1-F ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU
SELON LE MOTIF ET LA MESURE
Médecins examinateurs**

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du **2011-04-01** au **2012-03-31**

MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% Par mesure
À portée individuelle									
Sous-total	0	0	0	0	10	12	0	22	81,5 %
À portée systémique									
Sous-total	0	0	0	0	1	4	0	5	18,5 %
TOTAL	0	0	0	0	11	16	0	27	100 %

Le tableau 1-G démontre que dans 43 % des cas, le traitement des dossiers se fait en respect des délais prévus à la Loi qui est de 45 jours. Nous pouvons dénoter une amélioration de 18 % au niveau des délais de traitement comparativement à l'an dernier.

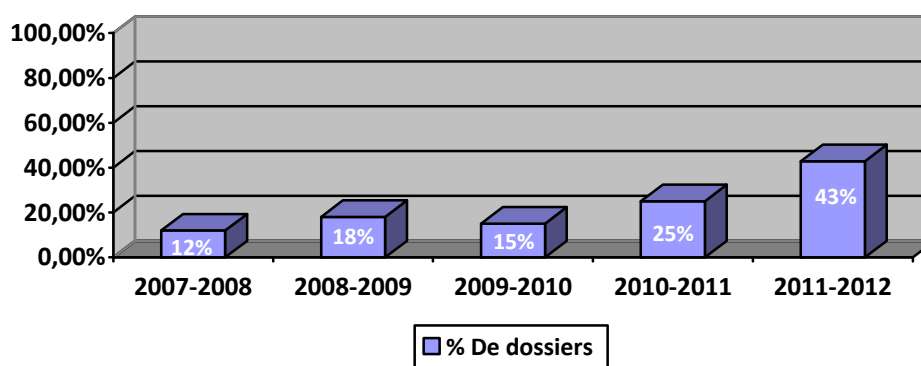
**Tableau 1-G ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU
SELON LE DÉLAI D'EXAMEN
Médecins examinateurs**

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du **2011-04-01** au **2012-03-31**

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	3	3,57 %
4 à 15 jours	4	4,76 %
16 à 30 jours	6	7,14 %
31 à 45 jours	23	27,38 %
Sous-total	36	42,85 %
DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
46 à 60 jours	5	5,95 %
61 à 90 jours	23	27,38 %
91 à 180 jours	16	19,05 %
181 jours et plus	4	4,76 %
Sous-total	48	57,14 %
TOTAL	84	100,00 %

Évolution sur 5 ans du respect du délai de traitement



LE COMITÉ DE RÉVISION

À la suite du traitement d'une plainte par le médecin examinateur, le plaignant tout comme le professionnel mis en cause peuvent demander un deuxième examen de la plainte par le comité de révision de l'établissement. Lors de la dernière année, six dossiers ont fait l'objet d'une demande de révision.

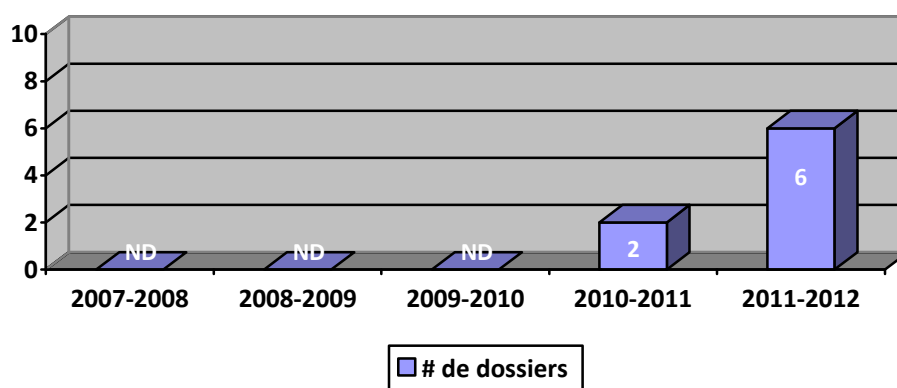
Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Comité de révision

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

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
0	6	5	1

Évolution sur 5 ans du nombre de dossiers reçus en révision



Comme nous pouvons le constater dans le tableau qui suit, les cinq dossiers traités par le comité de révision comptaient six motifs de plainte principalement au niveau des soins et services dispensés. Un seul motif à fait l'objet d'une mesure. Dans un cas, il y a eu demande d'un complément d'examen. La Loi prévoit que le comité de révision a 60 jours pour rendre ses conclusions. Ce délai de 60 jours a été respecté dans trois des cinq dossiers.

Tableau 1-E ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT ET LE MOTIF
Comité de révision

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement		
Accessibilité												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0,00 %
Aspect financier												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0,00 %
Droits particuliers												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0,00 %
Organisation du milieu et ressources matérielles												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0,00 %
Relations interpersonnelles												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	1	1	100 %	1	14,29 %
Soins et services dispensés												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	1	5	6	100 %	6	85,71 %
Autre												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0,00 %
TOTAL	0	0	0	0	0	100 %	1	6	7	100 %	7	100 %

PLAINTES TRAITÉES PAR L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

BILAN DES PLAINTES 2011-2012 — AGENCE

COMMISSAIRE RÉGIONAL

VOLET « PLAINTES »

Le tableau 1-A ainsi que le graphique suivant nous montrent qu'en 2011-2012, le nombre de nouveaux dossiers a augmenté de 8 %. Le nombre de dossiers conclus durant l'année est de 97,5 %. Il est à noter qu'aucune plainte n'a été transmise au Protecteur du Citoyen pour une analyse au second palier. Les plaintes reçues concernaient les résidences pour personnes âgées dans 51 % des cas, les organismes communautaires pour 38 %, l'Agence de la santé et des services sociaux dans 8 % et une ressource offrant de l'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique dans 3 % des cas.

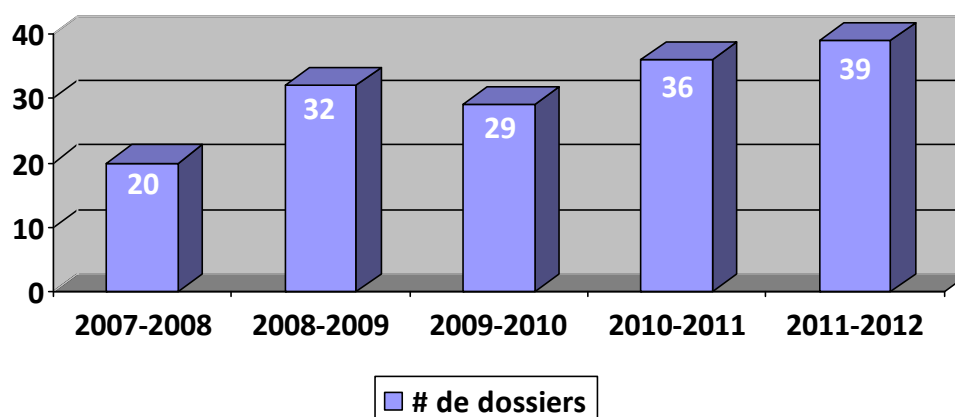
Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

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 2e palier
14	39	38	15	0

Évolution sur 5 ans du nombre de dossiers



Il est à noter que dans les dossiers conclus durant l'année, près de deux plaintes sur trois concernent les résidences pour personnes âgées. Le nombre élevé de plaintes en cours de traitement au 31 mars (15 dossiers) est dû au fait que 7 plaintes ont été déposées dans la dernière semaine de l'année.

Tableau 1-C ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	14	36,84 %
Tiers	1	2,63 %
Usager	23	60,53 %
TOTAL	38	100,00 %

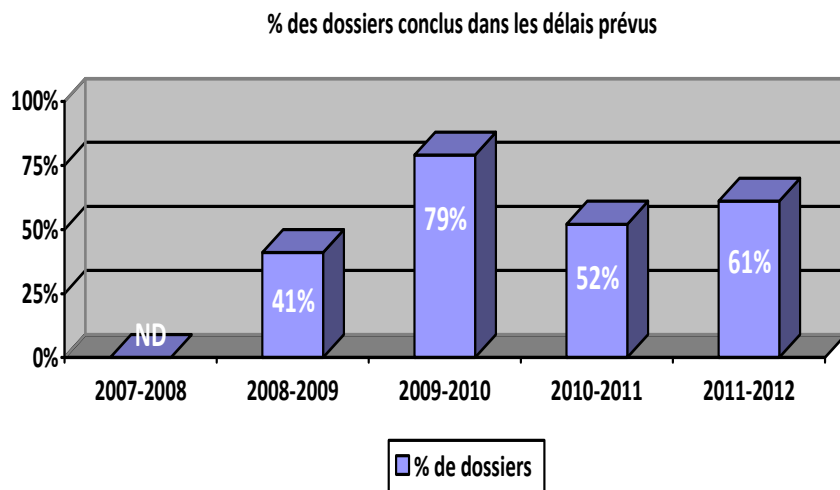
Au niveau des auteurs, on constate que dans 60 % des cas, c'est l'usager lui-même qui dépose sa plainte.

Tableau 1-G ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTÉ DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	8	21,05 %
4 à 15 jours	5	13,16 %
16 à 30 jours	4	10,53 %
31 à 45 jours	6	15,79 %
Sous-total	23	60,53 %
46 à 60 jours	0	0,00 %
61 à 90 jours	3	7,89 %
91 à 180 jours	2	5,26 %
181 jours et plus	10	26,32 %
Sous-total	15	39,47 %
TOTAL	38	100,00 %



Au niveau des délais de traitement, nous constatons une amélioration comparativement à l'an dernier. En effet, en 2010-2011, 52 % des dossiers avaient été traités à l'intérieur du délai de 45 jours, cette année c'est 60 %. Les dossiers dont le traitement a été très long sont déposés par des personnes très vulnérables et qui sont très instables. Elles sont difficiles à rejoindre, ne retournent pas les appels et il est fréquent de devoir attendre 2 ou 3 mois avant de pouvoir leur parler.

VOLET « INTERVENTIONS »

Le commissaire régional dispose d'un pouvoir d'intervention qu'il peut utiliser au besoin lorsqu'il a des raisons de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés. Cette année, le commissaire régional a amorcé 25 dossiers d'interventions et il en a complété 23. C'est une augmentation de plus de 50 % comparativement à l'année précédente. Les dossiers conclus durant l'année concernaient des résidences pour personnes âgées dans 70 % des cas.

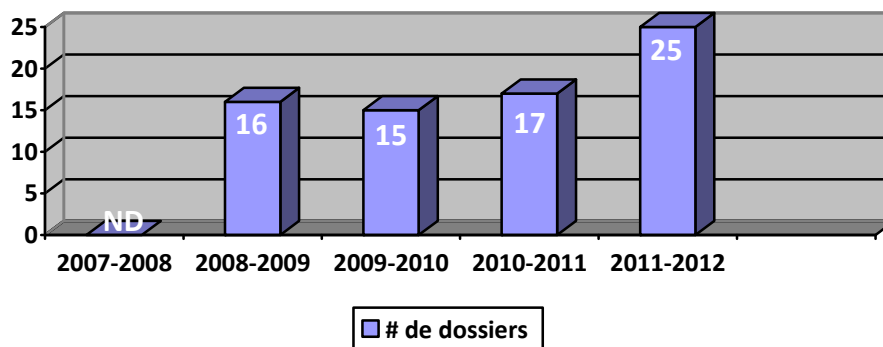
Tableau 2-A BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorçés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
6	25	23	8

Évolution sur 5 ans du nombre de dossiers reçus



Les motifs de plaintes et d'interventions

Lors du dépôt d'une plainte ou d'une intervention, il est fréquent que plus d'un motif soit en cause. Cette année, il y a eu 61 dossiers de conclus et ces dossiers portaient sur 113 motifs de plainte. Les motifs concernaient l'organisation du milieu pour 41 %, les soins et services pour 24 %, les relations interpersonnelles pour 15 % et les droits pour 10 %.

**Tableau 3-A ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION
DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF
Commissaire régional**

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

MOTIF	PLAINTÉ	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité	2	2	4
Aspect financier	4	2	6
Droits particuliers	7	5	12
Organisation du milieu et ressources matérielles	27	20	47
Relations interpersonnelles	14	3	17
Soins et services dispensés	15	12	27
Autre	0	0	0
TOTAL	69	44	113

Lors de la conclusion d'une plainte ou d'une intervention, le commissaire régional peut faire des recommandations afin d'améliorer la qualité des services ou la récurrence de problèmes. Ces mesures peuvent être d'ordre individuel c'est-à-dire qu'elles ne s'adressent qu'à la situation du plaignant. Il est également possible de faire des recommandations d'ordre systémique et la mise en place de ces mesures aura un impact sur l'ensemble de la clientèle de l'établissement. Sur les 133 motifs de plaintes conclues, 23 mesures ont été formulées dont 96 % étaient à portée systémique. Les mesures concernant l'adaptation du milieu et de l'environnement comptent pour 48 % et les soins et services pour 36 % du total des mesures.

**Tableau 1-F ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU
SELON LE MOTIF ET LA MESURE
Commissaire régional**

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% Par mesure
À portée individuelle									
Sous-total	0	0	0	0	0	1	0	1	4 %
À portée systémique									
Sous-total	2	0	2	11	0	7	0	22	96 %
TOTAL	2	0	2	11	0	8	0	23	100 %

VOLET « ASSISTANCE »

Le commissaire régional est régulièrement interpellé par les utilisateurs de services afin qu'il les assiste soit pour formuler une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service. Comme on le constate au tableau 4-A, 34 % des 270 demandes d'assistance concernaient l'aide à la formulation d'une plainte. L'assistance à obtention d'un soin ou d'un service comptait pour 66 %. Vous constaterez également une augmentation très importante du volume de dossiers (375 %), cela s'explique par la prise en charge par le commissaire régional du volet info-population en collaboration avec Mme Micheline Vaillant. Des 179 dossiers d'aide à l'obtention d'un soin ou d'un service, dix provenaient directement du Ministère sous forme de courrier ministériel et 55 concernaient la recherche d'un médecin de famille, en collaboration avec Mme Ginette Ducharme.

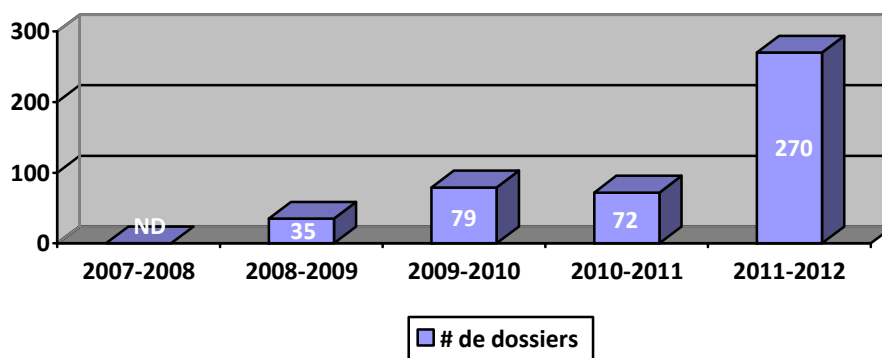
Tableau 4-A ÉTAT DES DEMANDES D'ASSISTANCE CONCLUES
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

ASSISTANCE	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	91	33,70 %
Aide concernant un soin ou un service	179	66,30 %
TOTAL	270	100.00 %

Évolution sur 5 ans du nombre de dossiers d'assistance



VOLET « CONSULTATION »

Le tableau 5-A démontre que le commissaire régional a été consulté à 74 reprises au cours de l'année 2011-2012. Ces consultations sont faites, soit par d'autres commissaires, soit par des gestionnaires ou des représentants d'organismes afin d'obtenir du commissaire un avis concernant **en outre les droits des usagers**.

Tableau 5-A ÉTAT DES DEMANDES DE CONSULTATION CONCLUES
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

CONSULTATION	Nombre
Consultation	74
TOTAL	74

Les commissaires sont également tenus de par la Loi de faire d'autres activités en plus du traitement des plaintes. Le tableau 6-A en dresse un bilan.

Tableau 6-A ÉTAT DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE DES AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE RÉGIONAL

AU COURS DE L'EXERCICE 2011 – 2012

Période du 2011-04-01 au 2012-03-31

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	0	0 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	0	0 %
Autre (préciser)	0	0 %
Sous-total	0	0 %
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	2	7,41 %
Attentes du conseil d'administration	0	0 %
Autre (préciser)	0	0 %
Sous-total	2	7,41 %
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	5	18,52 %
Sous-total	5	18,52 %
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	16	59,26 %
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	0	0 %
Soutien aux commissaires locaux	2	7,41 %
Autre (préciser)	2	7,41 %
Sous-total	20	74,08 %
TOTAL	27	100,00 %

CONCLUSION

Il reste encore du travail à faire au niveau de l'harmonisation des pratiques et nous comptons contribuer activement aux divers travaux en cours à la direction de la qualité du MSSS au niveau du développement d'un guide de normes et pratiques du régime d'examen des plaintes.

La révision du programme de certification en résidence privée et personnes âgées ainsi que des centres d'hébergement pour personnes avec problèmes de toxicomanies et autres dépendances sera l'occasion de superviser la mise en place d'activités de promotion du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services dans ces milieux de vie. Pour le volet des plaintes médicales, il y a des difficultés dans certains milieux d'hébergement plus petit. Un travail de collaboration devra être mis en place avec divers partenaires pour assurer un accès au régime d'examen des plaintes ainsi qu'au comité de révision à l'ensemble des usagers.