

Rédaction

Michel Coutu, Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Conception et mise en page

Ginette Ducharme, 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.sssslaval.gouv.qc.ca

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, 2013

Dépôt légal – 2013

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

Bibliothèque et Archives Canada, 2013

ISBN-978-2-89706-032-9 (version imprimée)

ISBN-978-2-89706-033-6 (version PDF) :

TABLE DES MATIÈRES

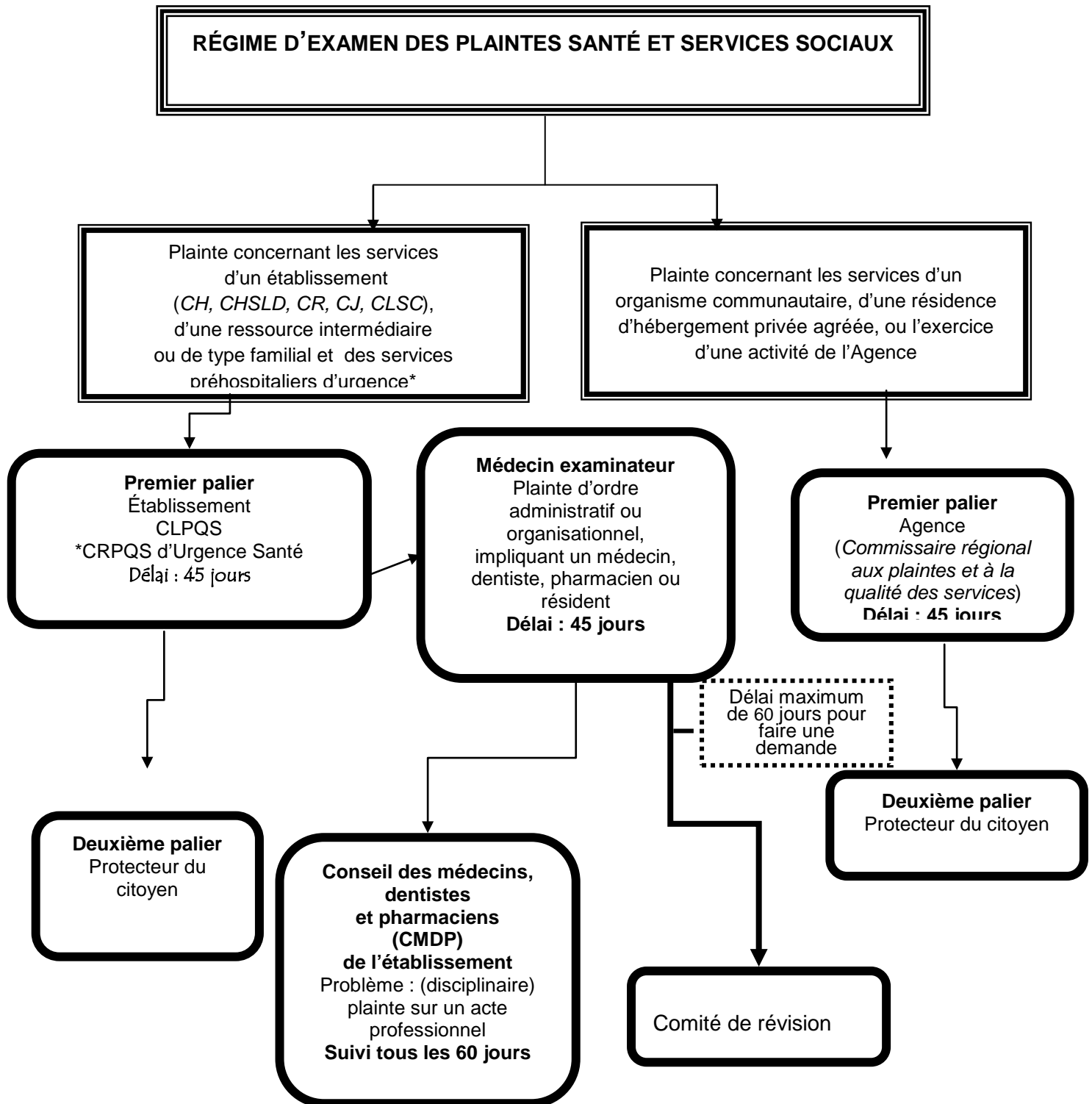
LISTE DES SIGLES.....	5
RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX.....	9
PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS	
BREF PORTRAIT DES ÉTABLISSEMENTS.....	11
BILAN DES PLAINTES 2012-2013 — ÉTABLISSEMENTS.....	12
COMMISSAIRES LOCAUX	12
VOLET « PLAINTÉ »	12
VOLET « INTERVENTIONS »	13
LES DÉLAIS DE TRAITEMENT	16
VOLET « ASSISTANCE »	17
VOLET « CONSULTATION ».....	19
MÉDECINS EXAMINATEURS	20
LE COMITÉ DE RÉVISION	25
PLAINTES TRAITÉES PAR L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL	
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
CRDITED	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement

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 services 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 et en trouble envahissant du développement;
- un centre jeunesse comprenant un centre de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanies.

BILAN DES PLAINTES 2012-2013 — ÉTABLISSEMENTS

COMMISSAIRES LOCAUX

VOLET « PLAINTE »

Au cours de l'année soit du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont reçu 407 **nouvelles plaintes**. Au 1^{er} avril 2012, il y avait 42 plaintes en voie de traitement. De ces 449 plaintes (407 + 42), 385 furent conclues, soit 86 %, et 64 plaintes étaient toujours en voie de traitement à la fin de la période. Seulement six dossiers ont fait l'objet d'une transmission au Protecteur du Citoyen

Pour le présent exercice, on constate **une augmentation de près de 12 %** par rapport à l'année 2011-2012. C'est toujours dans la mission CHSGS que se retrouve le plus fort pourcentage des plaintes avec près de 70 %, 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 2012 - 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

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
42	407	385	64	6

Évolution sur 5 ans du nombre de dossiers de plaintes

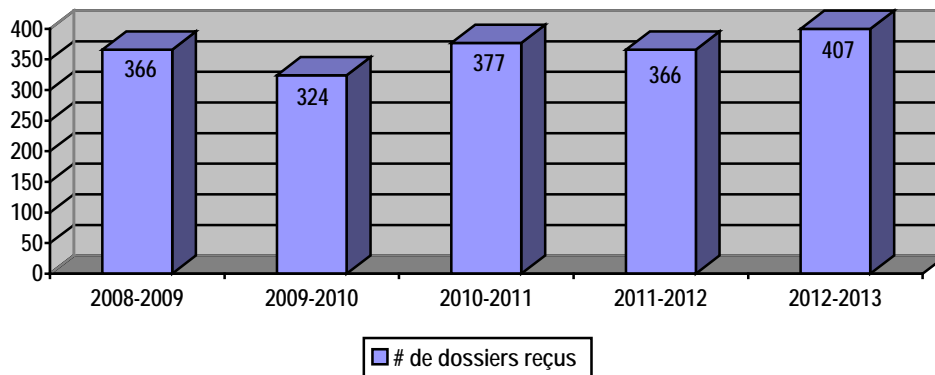


Tableau 1-C ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	129	32.41 %
Usager	268	67.34 %
Tiers	1	0.25 %

TOTAL	398	100 %
-------	-----	-------

N.B. Certaines plaintes sont co-signées 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 398 auteurs de plaintes pour 385 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'usagers ne sont pas respectés. Cette année, les commissaires locaux de la région ont amorcé 56 dossiers d'intervention et ils en ont complété 57.

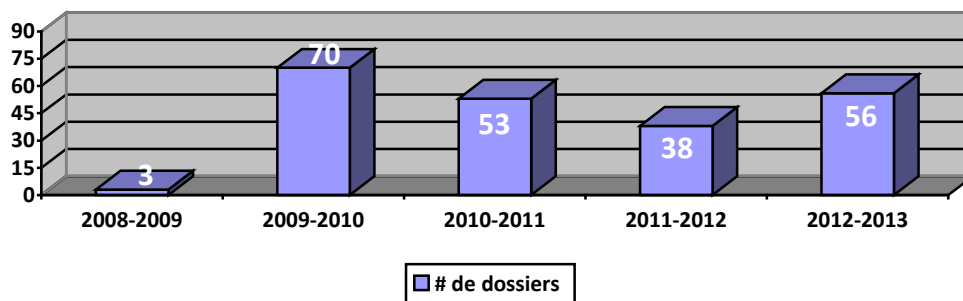
Tableau 2-A BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT Commissaire local

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

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
2	56	57	1

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



La source d'information qui permet aux commissaires d'enclencher une intervention de leur propre initiative est dans 7 % des cas sur constat par le commissaire et dans 93 % 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 cas 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 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

ORIGINE DE L'INTERVENTION	Nombre	%
Sur constat par le commissaire	4	7,02 %
Sur signalement au commissaire	53	92,98 %
TOTAL	57	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 442 dossiers conclus durant l'année (*385 plaintes et 57 interventions*) portaient sur 785 motifs d'insatisfaction. Il y a eu 23 motifs de plaintes dont le traitement ne s'est pas rendu à la fin du processus, ce qui représente environ 3 %. De ces 23 motifs, 15 ont été abandonnés par l'usager, 4 ont été cessés par le commissaire et 4 ont été rejetés sur examen sommaire. On constate que les principaux motifs de plaintes sont les soins et services 30 %, les relations interpersonnelles 23 %, l'environnement 17 % et l'accessibilité 14 %. Les droits des usagers représentent 11 %, finalement, les aspects financiers comptent pour 5 %.

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

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

MOTIF	PLAINTES	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité	104	6	110
Aspect financier	39	2	41
Droits particuliers	69	14	83
Organisation du milieu et ressources matérielles	113	18	131
Relations interpersonnelles	163	15	178
Soins et services dispensés	218	20	238
Autre	4	0	4
TOTAL	710	75	785

* Le traitement complété est compilé à partir des motifs de plaintes; comme un dossier peut contenir plus d'un motif de plaintes, 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 785 motifs d'insatisfaction conclus, 460 ont fait l'objet de 473 mesures dont 253 à portée individuelle et 220 à portée systémique. Les mesures concernant les soins et services dispensés représentent 29 % de l'ensemble des mesures et le volet des relations interpersonnelles en représente 26 % et l'environnement 20 %. Les autres motifs représentent entre 0 % et 11 %.

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 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

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	22	15	21	29	93	73	0	253	53,48, %
À portée systémique									
Sous-total	31	2	27	65	32	63	0	220	46,52 %
TOTAL	53	17	48	94	125	136	0	473	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 90 % des cas, ce qui représente une augmentation de 10 % sur l'année 2011-2012.

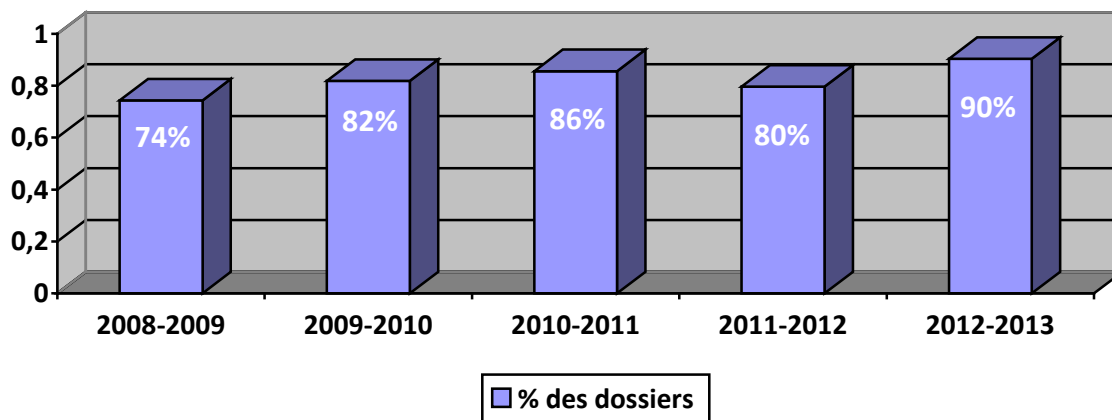
Tableau 1-G ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	36	9,35 %
4 à 15 jours	81	21,04 %
16 à 30 jours	92	23,90 %
31 à 45 jours	139	36,10 %
Sous-total	348	90,39 %
46 à 60 jours	11	2,86 %
61 à 90 jours	18	4,68 %
91 à 180 jours	7	1,82 %
181 jours et plus	1	0,26 %
Sous-total	37	9,62 %
TOTAL	385	100 %

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, plus de 96 % des 976 demandes d'assistance concernaient l'obtention d'un soin ou d'un service.

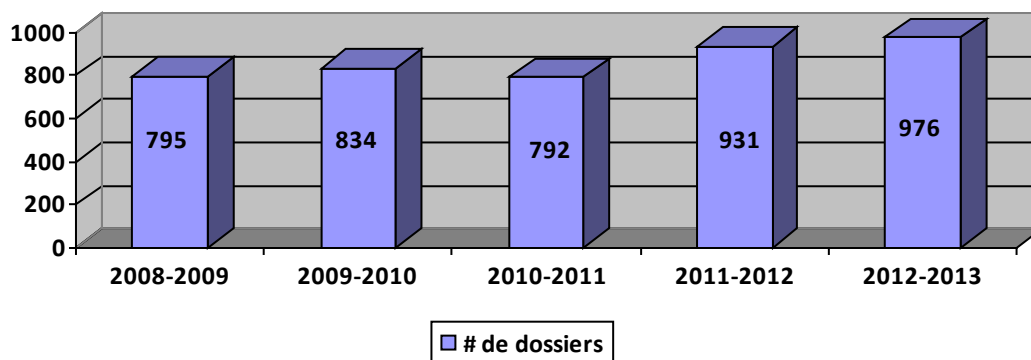
Tableau 4-A ÉTAT DES DEMANDES D'ASSISTANCE CONCLUES
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

ASSISTANCE	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	33	3,38 %
Aide concernant un soin ou un service	943	96,62 %
TOTAL	976	100 %

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 111 reprises au cours de l'année 2012-2013, 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 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

CONSULTATION	Nombre
Consultation	111
TOTAL	111

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 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	107	22,96 %
Code d'éthique (<i>employés, professionnels, stagiaires</i>)	62	13,30 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	91	19,53 %
Autre (<i>préciser</i>)	1	0,21 %
Sous-total	261	56 %
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	4	0,86 %
Attentes du conseil d'administration	3	0,64 %
Autre	4	0,86 %
Sous-total	11	2,36 %
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	23	4,94 %

Sous-total	23	4,94 %
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	89	19,10 %
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	11	2,36 %
Soutien aux commissaires locaux	8	1,72 %
Autre	63	13,52 %
Sous-total	171	36,70 %
TOTAL	466	100 %

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 2012 au 31 mars 2013, les médecins examinateurs ont reçu **55 nouvelles plaintes**. Au 1^{er} avril 2012, il y avait 7 plaintes en voie de traitement. De ces 62 plaintes (55 + 7), 55 furent réglées, soit un peu plus de 88 %, et 7 plaintes étaient toujours en voie de traitement à la fin de la période.

Pour le présent exercice, on constate **une diminution de 31 % du nombre de plaintes déposées** par rapport à l'année 2011-2012. C'est toujours dans la mission CHSGS que se retrouve le plus fort pourcentage avec près de 87 % des plaintes, ce qui est normal étant donné leur volume d'activités.

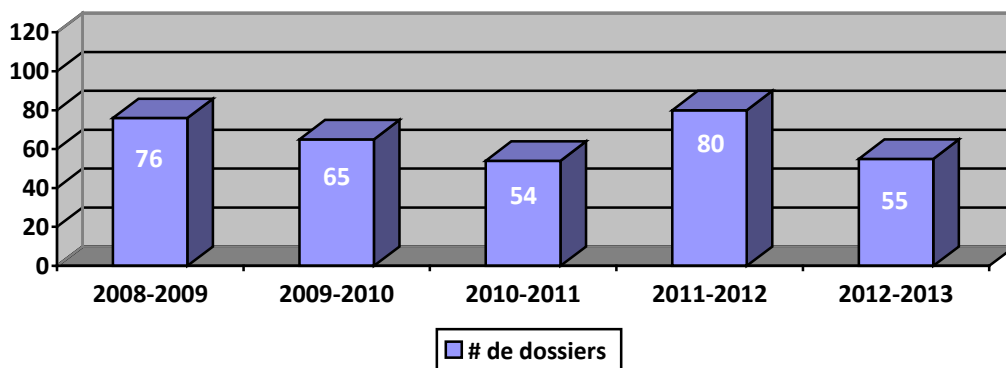
Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

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
7	55	55	7	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'utilisateur qui se représente lui-même dans 60 % des cas.

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

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	22	39,29 %
Usager	34	60,71 %
TOTAL	56	100 %

Le nombre d'auteurs peut être supérieur au nombre de dossiers, puisqu'il ne 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 55 dossiers de plaintes qui ont été conclues portaient sur 119 motifs de plaintes. Il y a eu 7 motifs de plaintes dont le traitement ne s'est pas rendu à la fin du processus, ce qui représente environ 6 %. De ces sept, cinq ont été abandonnés par l'utilisateur et deux ont été cessés par le médecin examinateur. On constate que les soins et services dispensés sont le principal motif de plaintes avec un peu plus de 57 % des cas. Les relations interpersonnelles sont évoquées dans 29 % des dossiers. Les autres catégories de motifs se partagent les 14 % restant des motifs.

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

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

	Traitement non complété	Traitement complété		

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	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	TOTAL	% Total par motif
Accessibilité												

Sous-total	1	1	0	0	2	100 %	0	1	1	100 %	3	2,52 %
------------	---	---	---	---	---	-------	---	---	---	-------	---	--------

Aspect financier

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		
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
Droits particuliers												

Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	2	6	8	100 %	8	6,72 %
------------	---	---	---	---	---	-------	---	---	---	-------	---	--------

Organisation du milieu et ressources matérielles

Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	1	1	2	100 %	2	1,68 %
------------	---	---	---	---	---	-------	---	---	---	-------	---	--------

Relations interpersonnelles

Sous-total	0	1	0	0	1	100 %	8	26	34	100 %	35	29,41 %
------------	---	---	---	---	---	-------	---	----	----	-------	----	---------

Soins et services dispensés

Sous-total	2	0	0	0	2	100 %	11	55	66	100 %	68	57,14 %
------------	---	---	---	---	---	-------	----	----	----	-------	----	---------

Autre

Sous-total	2	0	0	0	2	100 %	0	1	1	100 %	3	2,52 %
------------	---	---	---	---	---	-------	---	---	---	-------	---	--------

TOTAL	5	2	0	0	7	100 %	22	90	112	100 %	119	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 119 motifs de plaintes conclues, 22 ont fait l'objet de 24 mesures dont 18 à portée individuelle et 6 à portée systémique. Les mesures concernant les soins et services dispensés comptent pour 50 % du total des mesures. Les relations interpersonnelles représentent 37 % 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 PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU
SELON LE MOTIF ET LA MESURE
Médecins examinateurs**

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

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	1	0	9	8	0	18	75 %
À portée systémique									
Sous-total	0	0	1	1	0	4	0	6	25 %
TOTAL	0	0	2	1	9	12	0	24	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. Ce pourcentage est le même que pour l'exercice précédent.

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

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	2	3,64 %
4 à 15 jours	6	10,91 %
16 à 30 jours	10	18,18 %
31 à 45 jours	6	10,91 %

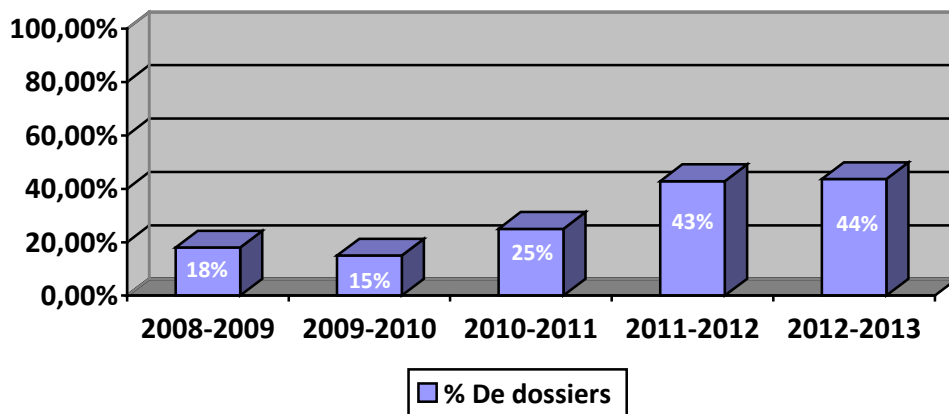
Sous-total	24	43,64 %
------------	----	---------

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
46 à 60 jours	14	25,45 %
61 à 90 jours	11	20 %
91 à 180 jours	6	10,91 %
181 jours et plus	0	0 %

Sous-total	31	56,36 %
------------	----	---------

TOTAL	55	100 %
-------	----	-------

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.

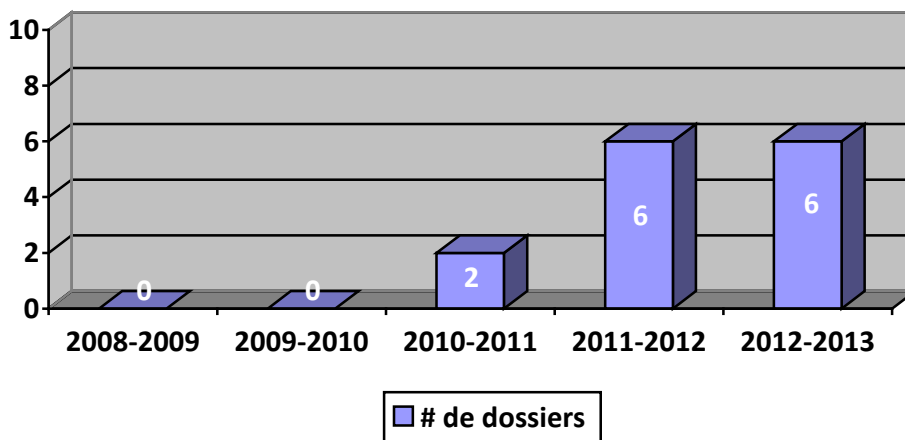
Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Comité de révision

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

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
1	6	7	0

Évolution sur 5 ans du nombre de dossiers reçus en révision



Comme nous pouvons le constater dans le tableau qui suit, les 6 dossiers traités par le comité de révision comptaient 17 motifs de plaintes principalement au niveau des soins et services dispensés soit 59 % et des relations interpersonnelles soit 29 %. Trois des motifs ont fait l'objet d'une mesure, dont deux, au niveau des relations interpersonnelles. La Loi prévoit que le comité de révision a 60 jours pour rendre ses conclusions. Ce délai de 60 jours a été respecté dans 5 des 7 dossiers.

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

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

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		
Accessibilité												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
Aspect financier												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
Droits particuliers												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	2	2	100 %	2	11,76 %
Organisation du milieu et ressources matérielles												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
Relations interpersonnelles												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	2	3	5	100 %	5	29,41 %
Soins et services dispensés												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	1	9	10	100 %	10	58,82 %
Autre												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
TOTAL	0	0	0	0	0	100 %	3	14	17	100 %	17	100 %

Plaintes traitées par l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval

BILAN DES PLAINTES 2012-2013 — AGENCE

COMMISSAIRE RÉGIONAL

VOLET « PLAINTE »

Le tableau 1-A ainsi que le graphique suivant nous montrent qu'en 2012-2013, le nombre de nouveaux dossiers est exactement le même. Il est à noter que les 7 plaintes qui ont été transmises au Protecteur du citoyen concernaient le même organisme et visait à demander l'intervention du Protecteur pour une révision du panier de services auprès d'une clientèle spécifique. Les plaintes reçues concernaient les résidences pour personnes âgées dans 79 % des cas, les organismes communautaires pour 8 %, l'Agence de la santé et des services sociaux dans 2 % et une ressource offrant de l'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique dans 2 % des cas. De plus, des ressources autres étaient mentionnées dans 8 % des dossiers.

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

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

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
15	39	44	10	7

Évolution sur 5 ans du nombre de dossiers

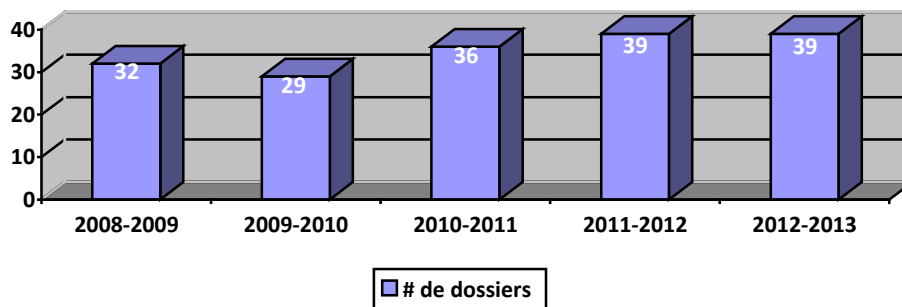


Tableau 1-C ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	22	50 %
Tiers	0	0%
Usager	22	50 %
TOTAL	44	100 %

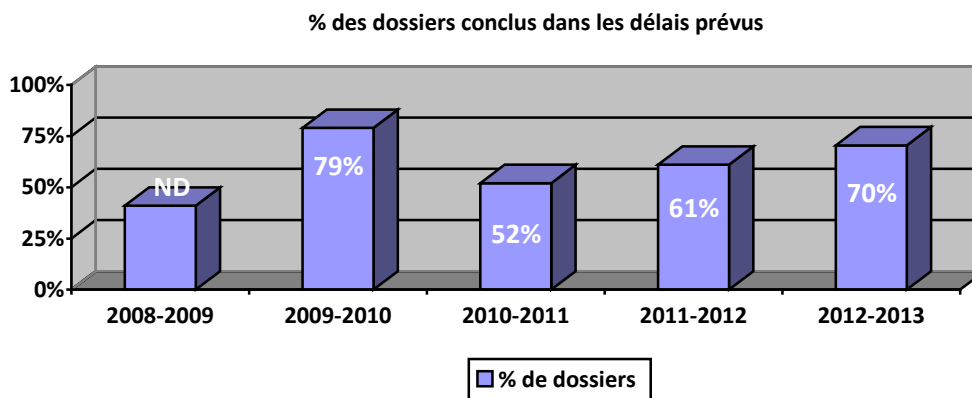
Au niveau des auteurs, on constate que c'est dans la même proportion entre les usagers et les représentants que les plaintes sont déposées.

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

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	9	20,45 %
4 à 15 jours	5	11,36 %
16 à 30 jours	10	22,73 %
31 à 45 jours	7	15,91 %
Sous-total	31	70,45%
46 à 60 jours	0	0 %
61 à 90 jours	2	4,55 %
91 à 180 jours	4	9,09 %
181 jours et plus	7	15,91 %
Sous-total	13	29,55 %
TOTAL	44	100 %



Au niveau des délais de traitement, nous constatons une amélioration comparativement à l'an dernier. En effet, en 2011-2012, 61 % des dossiers avaient été traités à l'intérieur du délai de 45 jours, cette année c'est 70 %. 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 16 dossiers d'interventions et il en a complété 24. C'est comparable à l'année précédente. Les dossiers conclus durant l'année concernaient des résidences pour personnes âgées dans près de 60 % des cas.

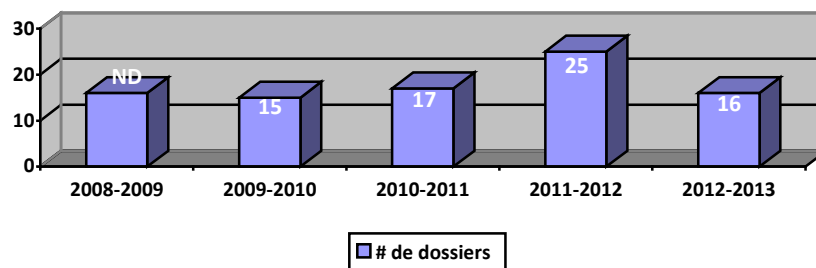
Tableau 2-A BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

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
8	16	24	0

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 68 dossiers de conclus et ces dossiers portaient sur 148 motifs de plaintes. Les motifs concernaient l'organisation du milieu pour 37 %, les soins et services pour 26 %, les relations interpersonnelles, les droits et l'accessibilité pour 10 % chacun.

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

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

MOTIF	PLAINTES	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité	15	0	15
Aspect financier	4	1	5
Droits particuliers	13	5	18
Organisation du milieu et ressources matérielles	28	27	55
Relations interpersonnelles	10	6	16
Soins et services dispensés	23	16	39
Autre	0	0	0
TOTAL	93	55	148

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 148 motifs des dossiers conclus, 17 mesures ont été formulées toutes à portée systémique. Les mesures concernant l'adaptation du milieu et de l'environnement comptent pour 52 % et les soins et services pour 23 % 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 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

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	0	0	0	0%
À portée systémique									
Sous-total	0	0	2	9	2	4	0	17	100%
TOTAL	0	0	2	9	2	4	0	17	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, 26,5 % des 400 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 73,5 %. Vous constaterez également une augmentation très importante du volume de dossiers (40 %), cela s'explique par la prise en charge par le commissaire régional du volet infopopulation en collaboration avec Mme Micheline Vaillant. Des 400 dossiers d'assistance, 25 provenaient directement du Ministère sous forme de courrier ministériel et 94 concernaient la recherche d'un médecin de famille.

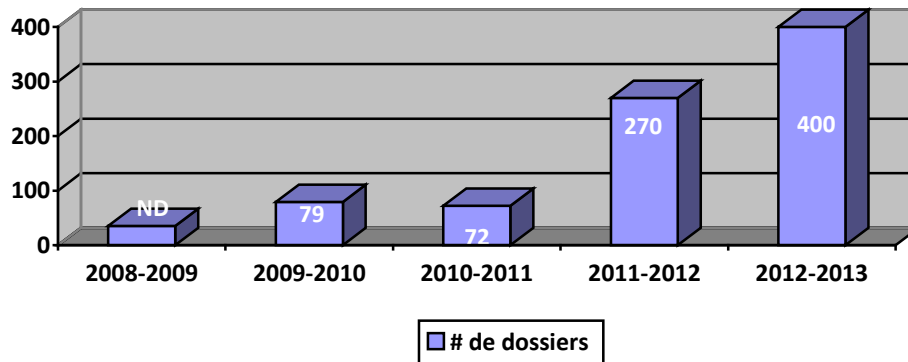
Tableau 4-A ÉTAT DES DEMANDES D'ASSISTANCE CONCLUES
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

ASSISTANCE	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	106	26,50 %
Aide concernant un soin ou un service	294	73,50 %
TOTAL	400	100 %

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 55 reprises au cours de l'année 2012-2013. 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 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

CONSULTATION	Nombre
Consultation	55
TOTAL	55

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 2012 – 2013

Période du 2012-04-01 au 2013-03-31

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	2	5,26 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	4	10,53 %
Autre (préciser)	1	2,63 %
Sous-total	7	18,42 %
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	5	13,16 %
Attentes du conseil d'administration	0	0 %
Autre (préciser)	0	0 %
Sous-total	5	13,16 %
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	3	7,89 %
Sous-total	3	7,89 %
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	21	55,26 %
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	0	0 %
Soutien aux commissaires locaux	1	2,63 %
Autre (préciser)	1	2,63 %
Sous-total	23	60,52 %
TOTAL	38	100 %

CONCLUSION

À la fin de l'année 2012-2013, tous les commissaires de la région de Laval utilisaient le système intégré de gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) ce qui nous permet d'avoir l'ensemble des données régionales. De plus, dans l'année qui vient, le MSSS pourra accéder aux données provinciales, ce qui permettra de faire des comparatifs et déceler les zones d'amélioration à apporter au régime d'examen des plaintes.

L'harmonisation des pratiques est toujours au cœur de nos préoccupations et la direction de la qualité du MSSS compte bien lancer ce grand chantier dès cette année. La mise en place des nouvelles règles de certification devrait entraîner de la confusion chez les résidents et les exploitants ce qui risque d'entraîner une augmentation du nombre de plaintes et d'interventions pour 2013-2014. 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 traitement des plaintes médicales ainsi qu'au comité de révision à l'ensemble des usagers.