

**Agence de la santé
et des services sociaux
du Saguenay–
Lac-Saint-Jean**

Québec 

Rapport annuel 2012-2013
sur l'application de la procédure
d'examen des plaintes



Adopté par le conseil d'administration

Le 26 septembre 2013

Édition produite par

L'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Coordination/rédaction

Caroline Gobeil, commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Conception

Valérie Savard, agente administrative, Direction des ressources humaines et des services administratifs

Relecture

Annie Girard, agente administrative, Direction générale

Andrée Lapointe, agente administrative, Direction des ressources réseau

Jean-François Saint-Gelais, coordonnateur, service des communications et de la planification stratégique, Direction générale

Ce document peut être consulté à la section Documentation du site Internet de l'Agence à l'adresse suivante : www.santesaglac.gouv.qc.ca

Le genre masculin est utilisé dans ce document dans le seul but d'alléger le texte. Il désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2013

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2013

ISSN 1916-078X (imprimé)

ISSN 1916-0798 (en ligne)

© Gouvernement du Québec 2013

Mot de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Depuis janvier 2012, j'ai mis beaucoup d'ardeur et d'efforts afin de m'approprier mes nouvelles fonctions en tant que commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services.

Cela m'a permis de constater, entre autres, que le régime d'examen des plaintes semble encore méconnu auprès de certaines personnes ou groupes de personnes de la région.

Afin d'évaluer la connaissance du régime auprès de la population, un sondage a été effectué, conjointement par l'Agence et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), en janvier 2013.

Ce sondage se veut un outil de référence efficace qui nous permet de cibler la population qui est le moins informée. Tout au long de l'année, la table de concertation des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Saguenay–Lac-Saint-Jean ainsi que le directeur du CAAP travaillent et contribuent à l'amélioration de l'application du régime des plaintes.

La nécessité de continuer à faire la promotion et à fournir des informations sur les droits fait l'unanimité chez les commissaires de la région, d'où l'importance de continuer à informer la population.

Vous retrouverez dans ce document les résultats de la dernière année qui confirment que les commissaires sont respectueux de la qualité des services de santé que doit recevoir la population du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Je vous invite donc à prendre connaissance du rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services. Il rend compte du bilan des activités des commissaires aux plaintes et à la qualité des services et des médecins examinateurs.

Bonne lecture.

Caroline Gobeil

Table des matières

Introduction	9
Droits des usagers	10
Le mandat de l'Agence	11
La description des fonctions des commissaires	12
Terminologie des types de dossiers que le commissaire peut traiter	13
Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes	13
Les deux paliers du régime d'examen des plaintes	14
Faits saillants des plaintes traitées par la commissaire régionale	15
Faits saillants des plaintes traitées par les commissaires locaux	15

Première partie – Bilan global des activités de la commissaire régionale

1. Bilan des dossiers de plaintes reçus par l'Agence	19
2. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes	20
3. Objets des plaintes selon leur niveau de traitement et les mesures correctives associées ...	21
4. Interventions	22
5. Demandes d'assistance et d'accompagnement	24
6. Assistances et accompagnements aux plaintes	25
7. Bilan des autres activités de la commissaire régionale	25

Deuxième partie – Bilan global des activités des commissaires locaux et des médecins examinateurs de la région

8. Bilan global des dossiers de plaintes 2012-2013 en établissement	29
9. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes conclues en établissement	31
10. Objets de plaintes selon leur niveau de traitement en établissement	33
11. Interventions et consultations	34
12. Assistances et accompagnements aux plaintes	34
Conclusion	35
Glossaire	36

Liste des tableaux

Tableau 1	Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2012-2013	19
Tableau 2	Répartition des dossiers de plaintes en fonction de l'instance visée.....	19
Tableau 3	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon l'auteur	20
Tableau 4	Le délai de traitement des plaintes en 2012-2013	20
Tableau 5	Principaux objets de plaintes en 2012-2013.....	22
Tableau 6	Évolution du bilan des dossiers d'interventions selon l'étape de traitement	22
Tableau 7	État des dossiers d'interventions dont le traitement a été conclu selon l'auteur.....	23
Tableau 8	État des dossiers d'interventions dont le traitement a été conclu selon l'instance visée	23
Tableau 9	Principaux objets d'intervention en 2012-2013.....	24
Tableau 10	État des demandes d'assistance conclues en 2012-2013.....	24
Tableau 11	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le type d'assistant en 2012-2013	25
Tableau 12	Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2012-2013.....	29
Tableau 13	Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2012-2013 – Commissaires locaux	29
Tableau 14	Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2012-2013 – Médecins examinateurs	30
Tableau 15	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen en 2012-2013 – Commissaires locaux	31
Tableau 16	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen en 2012-2013 – Médecins examinateurs	32
Tableau 17	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif en 2012-2013 – Commissaires locaux	33
Tableau 18	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif en 2012-2013 – Médecins examinateurs	34
Tableau 19	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le type d'assistant en 2012-2013	34

Introduction

La production du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services fait partie des obligations légales de toute agence de la santé et des services sociaux.

En conformité avec l'article 76.12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS) (L.R.Q., chapitre S-4.2), le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean (ci-après « l'Agence ») doit transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux (MSSS), une fois par année, un rapport comprenant le bilan des activités du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services et qui fait état de l'ensemble des rapports des commissaires locaux reçus de chaque conseil d'administration d'un établissement.

Ce rapport décrit les types de plaintes reçues, y compris les plaintes traitées par le médecin examinateur concernant les médecins, les dentistes ou les pharmaciens.

Dans un premier temps, nous vous présentons le rappel des droits des usagers, le mandat de l'Agence et de la procédure d'examen des plaintes.

Le rapport fait ensuite état de l'examen des plaintes reçues à l'Agence pour l'exercice 2012-2013. On y traite également des différentes activités effectuées par la commissaire régionale en lien avec le traitement des plaintes et de la qualité des services.

La dernière partie présente une compilation des rapports annuels dans les établissements publics de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean ainsi que dans les établissements privés conventionnés et non conventionnés reconnus comme centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Ces données proviennent du système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services (SIGPAOS) que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services utilise pour compiler ces données statistiques.

Droits des usagers

La Loi sur les services de santé et des services sociaux reconnaît à l'utilisateur :

1. Le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu et les modalités d'accès à ces services et ces ressources;
2. Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans humains, sociaux et scientifiques avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
3. Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel il désire recevoir des services;
4. Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence;
5. Le droit d'être informé de son état de santé et de bien-être de manière à connaître les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et conséquences associés à chacune de ces options;
6. Le droit de donner ou refuser un consentement à des soins;
7. Le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou bien être;
8. Le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir de l'information ou entreprendre des démarches relativement à un service dispensé par un établissement ou au cours d'une démarche de plaintes;
9. Le droit d'accès à son dossier;
10. Le droit d'exercer un recours contre un établissement, ou contre une ressource de type familial.

Les articles 4 à 16 qui portent sur les droits des usagers se retrouvent de façon plus détaillée dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Le mandat de l'Agence

Le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean doit, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes. C'est le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services qui est le seul responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes au plan régional.

Ce recours permet aux usagers ou à leurs représentants de porter plainte, s'ils sont insatisfaits des services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir, envers les instances suivantes :

Un organisme communautaire

On entend par « organisme communautaire » une personne morale constituée en vertu d'une loi du Québec à des fins non lucratives dont les affaires sont administrées par un conseil d'administration composé majoritairement d'utilisateurs des services de l'organisme ou des membres de la communauté qu'il dessert et dont les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux (art.334 de la LSSSS). **La région compte environ 218 organismes communautaires reconnus par l'Agence.**

Des résidences privées pour aînés

Pour être reconnus à titre de résidence privée pour aînés (RPA), les immeubles d'habitation collective doivent héberger des personnes âgées de 65 ans et plus et offrir différents services à la clientèle dans au moins deux des catégories de services suivantes : service de repas, service d'assistance personnelle, soins infirmiers, service d'aide domestique, service de sécurité ou service de loisirs.

La région compte un total de 95 RPA. Parmi l'ensemble de ces résidences, 88 offrent les services d'assistance personnelle et 7 sont consacrées à une clientèle autonome.

Des ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique

 **Des services préhospitaliers d'urgence**, comprenant le Centre de communication Santé de la Capitale (CCSC) et les entreprises de transport ambulancier.

Le CCS de la Capitale a pour mission d'assurer le bon traitement des appels urgents en matière de santé, ainsi que la coordination et la répartition des transports ambulanciers dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Il y a sept entreprises ambulancières qui desservent la région Saguenay-Lac-Saint-Jean.

 **Un organisme, une société, ou une personne** dont les services ou les activités sont liés au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lesquels une entente de services pour leur prestation a été conclue par l'Agence.

 **Toute activité ou fonction** de l'Agence relativement à tout service d'aide à la clientèle.

La description des fonctions des commissaires

Dans la région, tous les centres de santé et de services sociaux (CSSS) ont un commissaire local et un médecin examinateur. Un commissaire couvre les services de trois CSSS du Lac Saint-Jean : (Lac-Saint-Jean-Est, Domaine-du-Roy et Maria-Chapdelaine) et un commissaire couvre les services de chacun des CSSS du Saguenay : (Cléophas-Claveau, Chicoutimi et Jonquière). Le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED) et le Centre jeunesse comptent également un commissaire local. Le commissaire régional occupe un poste à temps partiel.

La plainte d'un usager est traitée soit par la commissaire régionale, un commissaire local ou un médecin examinateur, selon l'instance qui est visée.

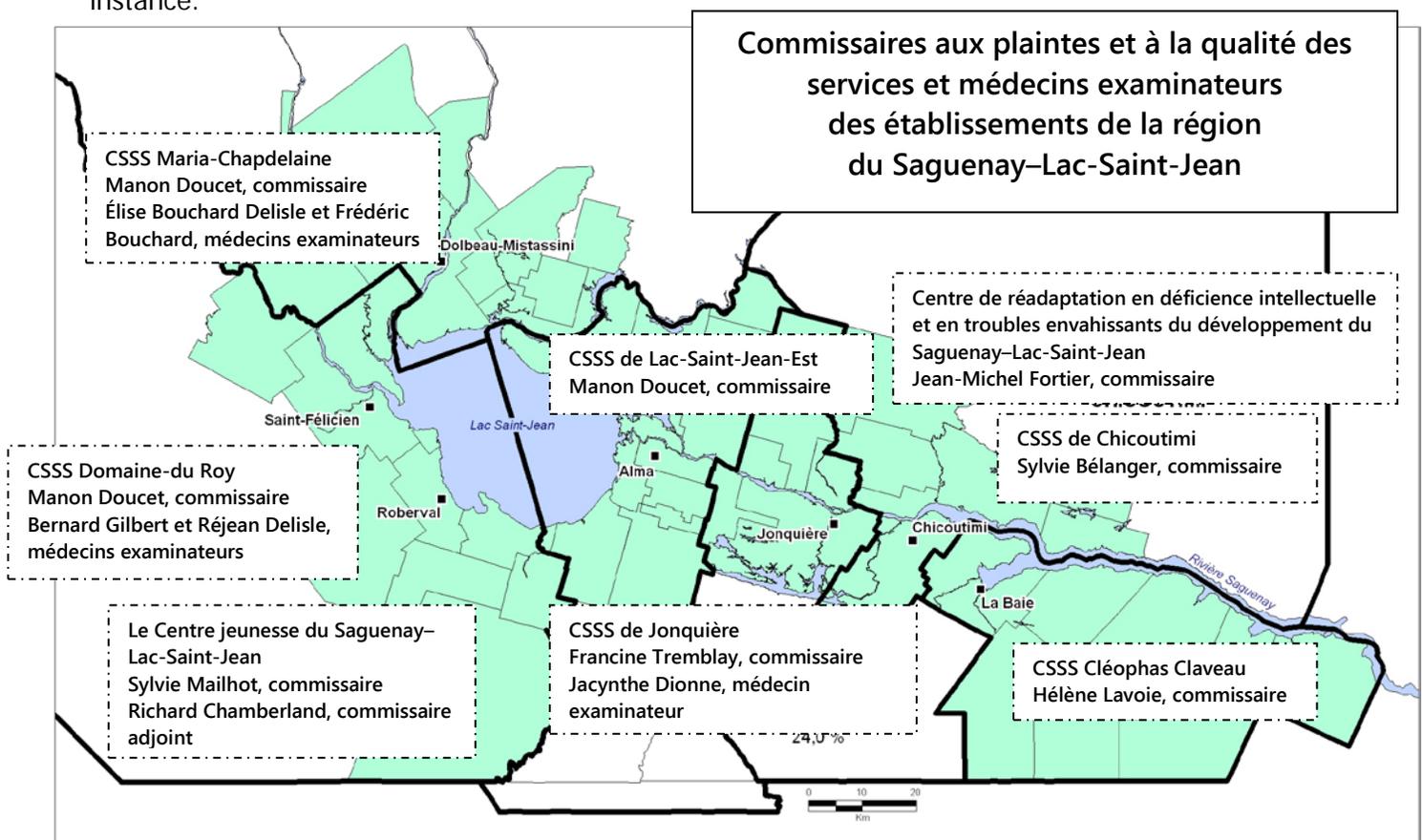
Le commissaire est nommé par le conseil d'administration de qui il relève. Il exerce des fonctions exclusives, ce qui lui permet de préserver son indépendance. Cette indépendance lui permet d'examiner les situations sans contraintes et en toute impartialité.

Il a la responsabilité d'analyser l'information, faire valoir sa position, recueillir les observations des personnes concernées, formuler des conclusions et émettre, s'il y a lieu, des recommandations aux instances concernées par les services.

Il peut aussi intervenir de sa propre initiative lorsqu'il a des motifs de croire que les droits des usagers ne sont pas respectés.

Le délai prévu par la LSSSS pour transmettre les conclusions d'une plainte est fixé à 45 jours.

Si l'usager n'est pas satisfait de la conclusion du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, il peut avoir recours aux services du Protecteur du citoyen qui agit en deuxième instance.



Terminologie des types de dossiers que le commissaire peut traiter

Plainte : insatisfaction manifestée verbalement ou par écrit par un usager ou son représentant, à l'endroit des services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir.

Intervention : un commissaire peut intervenir de sa propre initiative lorsque des faits lui sont rapportés et qu'il a des motifs de croire que les droits des usagers ne sont pas respectés.

Assistance : demande pour obtenir de l'aide pour recevoir des soins ou des services.

Consultation : demande d'un conseil en lien avec les droits des usagers.

 Les autres fonctions du commissaire portent sur la promotion du régime d'examen des plaintes, la promotion de l'indépendance de son rôle et la promotion des droits des usagers.

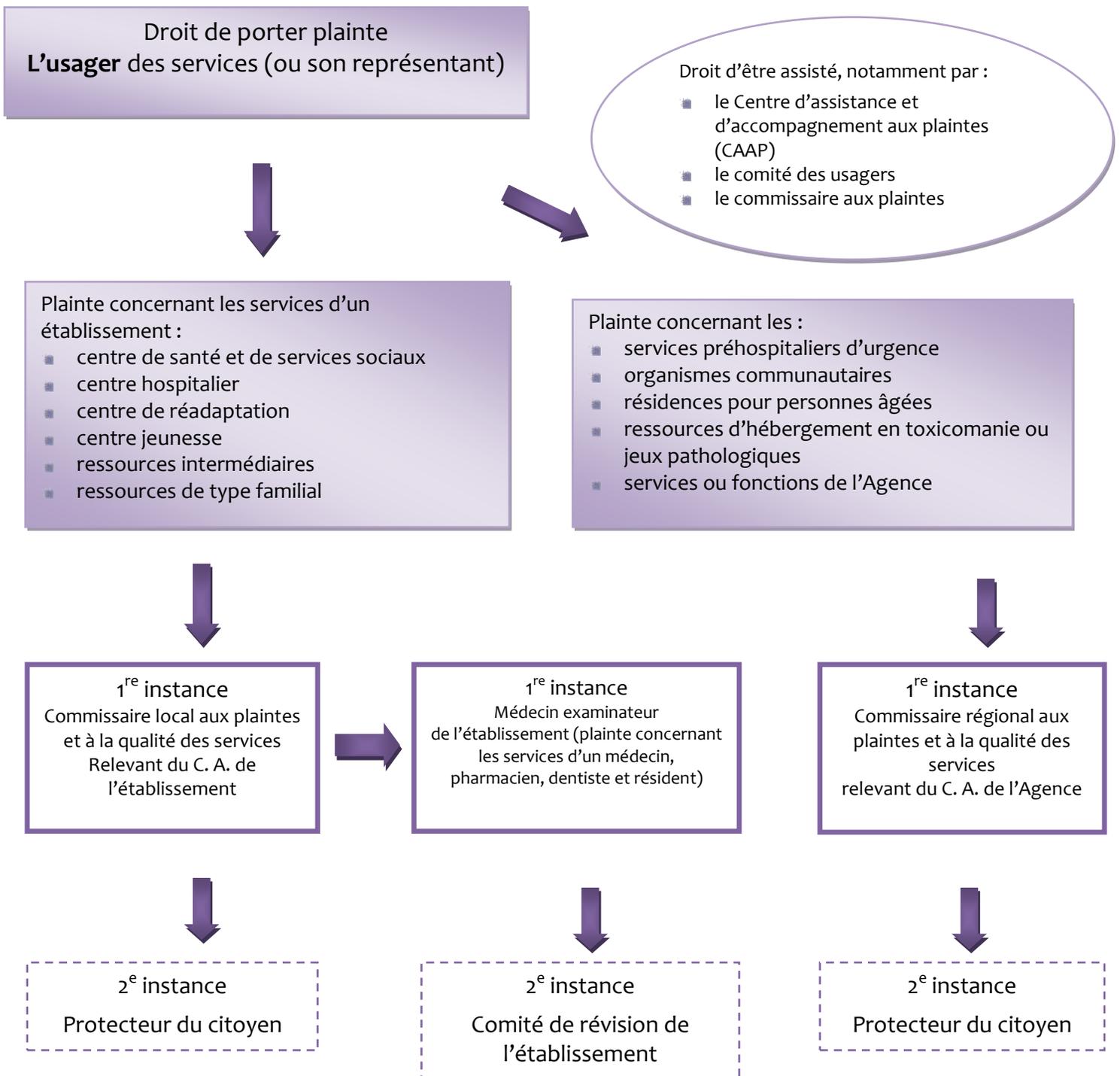
Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

Toute personne qui désire formuler une plainte auprès d'un établissement de la région, de l'Agence ou du Protecteur du citoyen peut être assistée par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Saguenay–Lac-Saint-Jean. C'est un organisme communautaire mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour assister l'usager dans toute démarche et l'accompagner pendant toute la durée du recours, et ce, gratuitement.

Le CAAP est un bon partenaire des commissaires aux plaintes et à la qualité des services de la région puisqu'il informe l'usager sur le fonctionnement du régime d'examen des plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, le rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne sur demande, à chaque étape du recours et facilite la conciliation avec toute instance concernée.

Le CAAP peut être joint au 418 662-6774 ou par courrier électronique à l'adresse suivante : info@plaintesante.ca.

Les deux paliers du régime d'examen des plaintes



Faits saillants des plaintes traitées par la commissaire régionale

- La commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services a reçu 19 plaintes durant l'exercice et en a conclu 17, donc 2 plaintes étaient en cours d'examen à la fin de l'exercice. Ce pourcentage est semblable à l'année précédente.
- 10 plaintes reçues par la commissaire avaient comme auteur les représentants légaux des usagers et 7 provenaient des usagers eux-mêmes.
- Les 2 instances le plus souvent visées étaient les résidences pour aînés (8) et les services préhospitaliers d'urgence (6).
- 1 plainte a été transmise en deuxième instance au Protecteur du citoyen. Ce dernier est arrivé à la même conclusion que la commissaire.
- Les motifs de plaintes les plus souvent invoqués concernent l'accessibilité (5), les soins et services donnés (5), les relations interpersonnelles (4) et l'organisation du milieu et ressources matérielles (3).
- Le délai de traitement des plaintes a été inférieur ou égal à 45 jours dans 100 % des cas.
- Le CAAP a accompagné le plaignant dans 7 dossiers de plaintes et 3 dossiers d'interventions.
- 18 dossiers d'interventions ont été conclus au cours de l'exercice 2012-2013.
- 8 dossiers d'interventions avaient comme auteur le représentant de l'utilisateur, 4 un tiers et 6 l'utilisateur lui-même.
- 14 de ces dossiers d'interventions concernaient les résidences privées pour aînés.
- Les motifs d'intervention les plus souvent invoqués concernent l'accessibilité (5), l'organisation du milieu et des ressources matérielles (5), les relations interpersonnelles (5) et les soins et services donnés (3).

Faits saillants des plaintes traitées par les commissaires locaux

- Les commissaires locaux des établissements de la région ont reçu 604 plaintes et en ont conclues 603. En 2011-2012, ils en avaient reçues 442 et conclues 440.
- 18 plaintes ont été transmises en deuxième instance au Protecteur du citoyen comparativement à 6 en 2011-2012.
- 99 plaintes ont été reçues par les médecins examinateurs comparativement à 88 en 2011-2012.

Première partie

Bilan global des activités de la commissaire régionale

1. Bilan des dossiers de plaintes reçus par l'Agence

L'Agence a reçu 19 plaintes en 2012-2013, comparativement à 19 en 2011-2012 et 21 en 2010-2011.

Tableau 1
Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2012-2013

Exercice	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 ^e palier
2012-2013	5	19	17	2	1
2011-2012	0	19	24	0	2
2010-2011	4	21	16	5	0

Des 19 plaintes reçues, 6 concernaient les résidences privées pour aînés, 6 les services préhospitaliers d'urgence, 1 l'Agence, 1 les organismes communautaires et 3 dans « autre catégorie ».

Tableau 2
Répartition des dossiers de plaintes en fonction de l'instance visée

Catégorie	Nombre en 2012-2013	Nombre en 2011-2012
Organismes communautaires	1	0
Résidences privées pour aînés	6	7
Services préhospitaliers d'urgence	6	7
Agence	1	5
Autre	3	0
Total	17	19

2. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes

Au cours de l'exercice 2012-2013, 41 % des plaintes conclues ont été formulées par l'utilisateur lui-même et 59 % par un représentant.

Comparativement à l'exercice 2011-2012, 58 % des plaintes conclues ont été formulées par l'utilisateur lui-même et 42 % par un représentant.

Nous constatons que le représentant de l'utilisateur, qui est souvent un membre de la famille, est plus enclin à formuler une plainte. La raison qui est invoquée le plus souvent lors des discussions, est que l'utilisateur a peur des représailles.

Tableau 3
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon l'auteur

Auteur	Nombre en 2012-2013
Représentant	10
Usager	7
TOTAL	17

Le délai de traitement des plaintes a été inférieur à 45 jours dans 100 % des cas, comparativement à 92 % en 2011-2012.

Tableau 4
Le délai de traitement des plaintes en 2012-2013

Délai d'examen	Nombre de dossiers en 2012-2013
Moins de 3 jours	3
4 à 15 jours	4
16 à 30 jours	6
31 à 45 jours	4
TOTAL	17

3. Objets des plaintes selon leur niveau de traitement et les mesures correctives associées

En 2012-2013, les dossiers de plaintes conclus par l'Agence comportaient 17 objets de plaintes, répartis comme suit :

-  **l'accessibilité (5)** : l'absence de services ou de ressources, les délais, la difficulté d'accès à un service, le refus de services, etc.;
-  **l'organisation du milieu et des ressources matérielles (3)** : l'alimentation, la compatibilité des clientèles, la condition de séjour, le confort/commodité, l'équipement, l'hygiène, les règles et procédures du milieu, la sécurité et la protection, etc.;
-  **les relations interpersonnelles (4)** : l'abus, la communication/attitude, la discrimination-racisme, la fiabilité/disponibilité, le respect, etc.;
-  **les soins et services dispensés (5)** : la compétence technique et professionnelle, la continuité, une décision clinique, l'organisation des soins et des services, les actions faites, etc.

Les plaintes concernant l'organisation du milieu et les ressources matérielles réfèrent souvent à la nourriture servie dans les résidences privées pour aînés. C'est un problème aux multiples facettes qui ne tient pas toujours à la qualité objective de la nourriture.

Pour évaluer de façon objective la qualité de la nourriture, la commissaire transmet aux exploitants visés un sondage où elle recommande de le distribuer à tous les usagers afin d'obtenir leurs commentaires et appréciation de la nourriture servie à la résidence. Par la suite, les propriétaires doivent retourner au commissaire le résultat du sondage et modifier leur menu afin de répondre aux exigences des résidents. C'est la première année que ce sondage est fourni par la commissaire et il est devenu un outil très apprécié des exploitants et des usagers.

Tableau 5
Principaux objets de plainte en 2012-2013

Objets de plainte*	Nombre de dossiers en 2012-2013	Nombre de dossiers en 2011-2012
Accessibilité aux soins et services	5	9
Aspect financier	0	1
Droits particuliers	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	3	16
Relations interpersonnelles	4	11
Soins et services dispensés	5	10
Total	17	19

*Certaines plaintes portent sur plus d'un objet

L'examen de ces dossiers a donné lieu à 9 mesures correctives. Les recommandations ont porté principalement sur l'organisation du milieu et des ressources matérielles, ainsi que sur les relations interpersonnelles.

Un compte rendu est fait au comité de vigilance et de la qualité qui veille au suivi des recommandations du commissaire.

4. Interventions

Tableau 6
Évolution du bilan des dossiers d'interventions selon l'étape de traitement

Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2012-2013	0	18	18	0
2011-2012	0	27	27	0
2010-2011	1	15	16	0

Tableau 7
État des dossiers d'interventions dont le traitement a été conclu selon l'auteur

Auteur	Nombre en 2012-2013
Représentant	8
Tiers	4
Usager	6
TOTAL	18

Sur les 18 demandes d'interventions, 14 concernaient les résidences privées pour aînés. Les motifs les plus souvent invoqués concernent la nourriture et les relations interpersonnelles, comme au niveau des plaintes.

Tableau 8
État des dossiers d'interventions dont le traitement a été conclu selon l'instance visée

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Agence	0	2	2	0
Résidence pour personnes âgées	0	14	14	0
Services préhospitaliers d'urgence	0	1	1	0
Autre	0	1	1	0
TOTAL	0	18	18	0

Tableau 9
Principaux objets d'intervention en 2012-2013

Objets d'intervention*	Nombre de dossiers en 2012-2013	Nombre de dossiers en 2011-2012
Accessibilité aux soins et services	5	2
Aspect financier	2	1
Droits particuliers	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	5	18
Relations interpersonnelles	5	5
Soins et services donnés	3	8
Autres	0	1
Total	20	35

*Certaines interventions portent sur plus d'un objet

5. Demandes d'assistance et d'accompagnement

Tableau 10
État des demandes d'assistance conclues en 2012-2013

Objets d'intervention	Nombre de dossiers en 2012-2013
Aide concernant un soin ou un service	10
TOTAL	10

6. Assistanes et accompagnements aux plaintes

Tableau 11
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu
selon le type d'assistant en 2012-2013

Qualité de l'assistant	Nombre de dossiers en 2012-2013
Organisme communautaire désigné (CAAP)	7

7. Bilan des autres activités de la commissaire régionale

Outre ses fonctions d'assistance et d'accompagnement, d'intervention et de traitement des plaintes, la commissaire a d'autres occupations en lien avec ses fonctions. Voici les principales activités réalisées pendant l'année 2012-2013 :

-  quatre rencontres avec les commissaires locaux et le directeur général du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes;
-  trois rencontres avec le comité de vigilance et de la qualité du conseil d'administration de l'Agence;
-  cinq rencontres réunissant les commissaires régionaux du Québec;
-  cinq rencontres avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et les commissaires régionaux;
-  une visioconférence pour la formation donnée par la Régie du logement concernant les baux dans une résidence privée pour aînés avec la responsable de la certification des résidences privées pour aînés de l'Agence;
-  une formation du Ministère concernant le nouveau règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation;
-  une rencontre conjointe avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes pour sensibiliser et informer l'équipe de la ligue des droits et libertés du Saguenay-Lac-Saint-Jean sur le régime d'examen des plaintes;
-  une rencontre avec la Direction des services sociaux de l'Agence pour l'informer sur le régime d'examen des plaintes;
-  une rencontre avec le comité de direction pour l'informer du sondage effectué auprès de la population concernant le régime d'examen des plaintes;
-  Une formation sur le changement stratégique et leadership pour cadres supérieurs de la santé et des services sociaux.

Deuxième partie

Bilan global des activités des commissaires locaux et des
médecins examinateurs de la région

8. Bilan global des dossiers de plaintes 2012-2013 en établissement

Cette partie porte sur l'application de la procédure d'examen des plaintes en première instance par les établissements du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Les 7 commissaires locaux des établissements de la région ont traité 604 dossiers de plaintes entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013. Au cours de l'année, 603 plaintes ont été conclues et 34 étaient toujours en voie de traitement à la fin de l'exercice. Dix-huit dossiers de plaintes ont été transmis au Protecteur du citoyen.

Tableau 12
Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2012-2013

Exercice	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 ^e palier
2012-2013	33	604	603	34	18
2011-2012	31	442	440	33	6
2010-2011	38	439	446	31	14

Tableau 13
Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2012-2013
- Commissaires locaux -

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 2 ^e palier
Centre local de services communautaires (CLSC)	0	71	67	4	2
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)	24	420	417	27	10
Centre hospitalier d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	1	47	45	3	1
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)	5	46	51	0	5
Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA)	0	2	2	0	0
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED)	1	14	15	0	0
Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et autres toxicomanes (CRPAT)	0	0	0	0	0
Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP)	2	4	6	0	0
TOTAL	33	604	603	34	18

Tableau 14
Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2012-2013
- Médecins examinateurs -

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 2 ^e palier
Centre local de services communautaires (CLSC)	1	1	2	0	1
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)	19	95	102	12	12
Centre hospitalier d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	0	3	3	0	1
TOTAL	20	99	107	12	14

Les médecins examinateurs des établissements de la région ont reçu 99 dossiers entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013; 107 plaintes ont été conclues, 12 étaient toujours en voie de traitement à la fin de l'exercice et 14 plaintes ont été transmises au comité de révision.

9. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes conclues en établissement

Pour l'ensemble des établissements de la région, dans 54 % des cas, la plainte a été déposée au commissaire local par l'usager lui-même, alors que 27 % l'ont été par son représentant, 17 % par un tiers et, dans 3 % des cas, par un professionnel concerné.

En ce qui concerne les médecins examinateurs, dans 50 % des cas, l'auteur de la plainte a été l'usager lui-même, dans 41 % des cas un représentant et dans 9 % des cas un tiers.

Tableau 15
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon
le délai d'examen en 2012-2013
- Commissaires locaux -

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 3 jours	92	15 %
4 à 15 jours	213	35 %
16 à 30 jours	134	22 %
31 à 45 jours	79	13 %
46 à 60 jours	37	6 %
61 à 90 jours	36	6 %
91 à 180 jours	9	2 %
181 jours et plus	3	1 %
Total	603	100 %

Pour ce qui est du délai moyen observé pour l'examen d'une plainte, c'est-à-dire depuis le dépôt de la plainte jusqu'à la conclusion émise par l'établissement, on note que, dans le cas des commissaires locaux, la majorité des plaintes (86 %) ont été conclues en moins de 45 jours.

Tableau 16
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon
le délai d'examen en 2012-2013
- Médecins examinateurs -

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 3 jours	9	8 %
4 à 15 jours	16	15 %
16 à 30 jours	18	17 %
31 à 45 jours	20	19 %
46 à 60 jours	13	12 %
61 à 90 jours	17	15 %
91 à 180 jours	7	7 %
181 jours et plus	7	7 %
Total	107	100 %

Pour ce qui est du délai moyen observé pour l'examen d'une plainte, dans le cas du médecin examinateur, 59 % des plaintes ont été traitées dans un délai inférieur à 45 jours.

10. Objets de plaintes selon leur niveau de traitement en établissement

Parmi les dossiers de plaintes conclues par les établissements en 2012-2013, on dénombre 652 objets de plaintes traités par les commissaires locaux et 124 de plaintes traitées par les médecins examinateurs.

Tableau 17
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif en 2012-2013

- Commissaires locaux -

Objets de plainte*	Nombre de dossiers en 2012-2013	Nombre de dossiers en 2011-2012
Accessibilité aux soins et services	130	113
Aspect financier	87	38
Droits particuliers	169	91
Organisation du milieu et ressources matérielles	113	77
Relations interpersonnelles	176	123
Soins et services dispensés	232	210
Autres	5	0
Total	912	652

*Certaines interventions portent sur plus d'un objet

Tableau 18
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau
de traitement et le motif en 2012-2013
- Médecins examinateurs -

Objets de plainte*	Nombre de dossiers en 2012-2013	Nombre de dossiers en 2011-2012
Accessibilité aux soins et services	1	4
Aspect financier	0	0
Droits particuliers	0	13
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	3
Relations interpersonnelles	5	32
Soins et services dispensés	9	72
Autres	0	0
Total	16	124

* Certaines interventions portent sur plus d'un objet

11. Interventions et consultations

Les commissaires locaux ont conclu 189 interventions au cours de la dernière année. En ce qui concerne les signalements, 54 % ont été faits par les usagers eux-mêmes, 17 % par un tiers et 26 % par un représentant de l'usager. Ils ont répondu à 320 demandes d'assistance et à 114 demandes de consultation.

Dans l'exercice des autres fonctions des commissaires, ces derniers ont participé à 368 activités diverses : information et promotion du régime des plaintes, rencontres avec les conseils d'administration et les comités de vigilance, entre autres.

12. Assistanes et accompagnements aux plaintes

Tableau 19
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu
selon le type d'assistant en 2012-2013

Qualité de l'assistant	Nombre de dossiers en 2012-2013
Organisme communautaire désigné (CAAP)	29

Conclusion

Au regard de l'analyse des plaintes et des interventions, le bilan fait ressortir des problèmes récurrents au fil des ans.

En effet, au plan régional, nous constatons que les insatisfactions les plus formulées proviennent des résidences pour aînés.

Cette clientèle demeure vulnérable et hésite à porter plainte par peur de représailles de la part des exploitants de résidences. Heureusement, nous constatons une hausse de l'implication des représentants qui nous informent des faits et qui nous incitent à intervenir lorsque la situation nous paraît inadéquate et brime les droits de nos aînés.

Ces informations nous permettent de cibler des moyens et fournir des indications sur les moyens à prendre pour répondre aux préoccupations de la clientèle au regard des modalités d'accès aux services.

Ce constat démontre que les efforts mis de l'avant afin de promouvoir le régime d'examen des plaintes demeurent un enjeu important puisqu'il est démontré que certaines clientèles restent à rejoindre.

Le Rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services tend à informer la population sur l'ensemble des activités réalisées par les commissaires, mais il nous permet aussi d'identifier des pistes d'amélioration en ce qui a trait à certaines problématiques en lien avec l'usager.

Je profite de l'occasion pour remercier la présidente-directrice générale de l'Agence pour la confiance qu'elle m'accorde, ainsi que les directeurs et les professionnels qui font preuve d'ouverture, car ils m'offrent leur entière collaboration lorsque j'en ai besoin. Ils me prouvent jour après jour leur volonté et engagement envers l'amélioration de la qualité des services.

La commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services,
Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Caroline Gobeil

Glossaire

Définitions utiles pour la compréhension des données.

Plainte

Un usager peut déposer une plainte concernant un service (rendu, refusé ou non disponible) ou sur un droit. Les motifs d'insatisfaction pour lesquels nous faisons enquête sont l'accessibilité aux soins et services, les soins et services dispensés, l'aspect financier, les droits particuliers, les relations interpersonnelles, l'organisation du milieu et les ressources matérielles.

Intervention

La loi offre à l'ensemble des usagers une solution de rechange au dépôt d'une plainte pour se faire entendre par un commissaire. Un usager peut considérer qu'une situation mérite d'être analysée dans une perspective d'amélioration de la qualité; mais il peut ne pas déposer une plainte ou hésite à le faire.

Également, la loi accorde au commissaire le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative. Deux conditions sont prescrites :

-  avoir des motifs raisonnables de croire que...;
-  un droit d'un usager, ou d'un groupe d'usagers n'est pas respecté.

Assistance

-  aide à la formulation d'une plainte;
-  aide concernant un soin ou un service.

Le commissaire peut servir d'intermédiaire au profit d'un usager, afin de lui permettre d'obtenir un soin ou un service. Dans les deux circonstances, s'il le juge à propos, il peut entreprendre une démarche d'amélioration.

Plaintes reçues

-  Plaintes déposées par un usager ou son représentant légal entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013.

Plaintes conclues

-  Plaintes traitées et conclues durant l'exercice, soit entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013.

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice

-  Plaintes reçues avant le 1^{er} avril 2012 et conclues durant l'année en cours, soit 2012-2013.

Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice

-  Dossiers reçus en 2012-2013, mais non conclus à la fin de l'exercice.