



Unis pour
la santé!

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

**RAPPORT ANNUEL
SUR L'APPLICATION DE LA
PROCÉDURE D'EXAMEN DES
PLAINTES ET L'AMÉLIORATION
DE LA QUALITÉ DES SERVICES
2013-2014**

Québec 



Unis pour
la santé!

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

**RAPPORT ANNUEL
SUR L'APPLICATION DE LA
PROCÉDURE D'EXAMEN DES
PLAINTES ET L'AMÉLIORATION
DE LA QUALITÉ DES SERVICES
2013-2014**

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

Québec 

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

288, rue Pierre-Saindon, bureau 115

Rimouski (Québec) G5L 9A8

Téléphone : 418 724-5231

Télécopieur : 418 723-1597

www.agencesssbsl.gouv.qc.ca

Adopté par le conseil d'administration

Le 24 septembre 2014

Production

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

Édition

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

Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

ISBN : 978-2-924282-02-1 (version imprimée)

ISBN : 978-2-924282-03-8 (version PDF)

Dans cet ouvrage, la forme masculine est utilisée sans discrimination dans le seul but d'alléger le texte.

Ce rapport est disponible sur le site Internet de l'Agence au

www.agencesssbsl.gouv.qc.ca

Table des matières

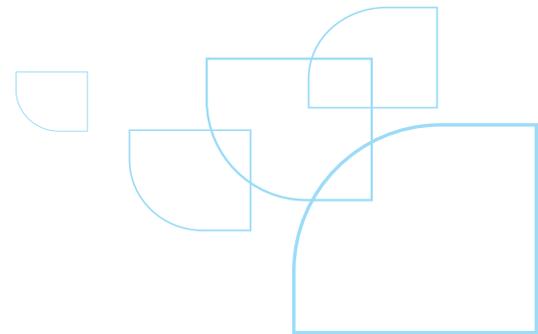
Sigles et acronymes	5
Présentation	6
Faits marquants de l'année 2013-2014	7
CHAPITRE 01 Rapport de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services	9
Introduction	10
Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte	10
1.1 Aperçu général.....	10
1.2 Auteur de la plainte	11
1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'instance visée.....	11
1.4 Motifs de plainte et mesures correctives	12
1.4.1 Motifs de plainte.....	12
1.4.2 Mesures correctives et dossiers de plainte transmis pour étude à des fins disciplinaires	13
1.5 Délai d'examen	13
Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention	14
2.1 Aperçu général.....	14
2.2 Origine et auteur de l'intervention dont le traitement a été conclu.....	15
2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon l'instance visée.....	15
2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives	16
2.4.1 Motifs d'intervention.....	16
2.4.2 Mesures correctives	17
Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions du commissaire régional	18
3.1 Demandes d'assistance et de consultation	18
3.2 Autres fonctions du commissaire régional.....	18
CHAPITRE 02 Rapport des établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services	21
Introduction	22
Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les commissaires locaux	23
1.1 Aperçu général.....	23

1.2	Auteur de la plainte	23
1.3	Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements et l'instance visée	24
1.4	Motifs de plainte et mesures correctives	25
1.4.1	Motifs de plainte.....	25
1.4.2	Mesures correctives	26
1.5	Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	26
1.6	Délai d'examen	27
1.7	Bilan des dossiers de plainte conclus selon les motifs transmis au Protecteur du citoyen.....	27
	Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention par les commissaires locaux.....	28
2.1	Aperçu général.....	28
2.2	Origine et auteur de l'intervention dont le traitement a été conclu.....	28
2.3	Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon la mission des établissements et l'instance visée	29
2.4	Motifs d'intervention et mesures correctives	30
2.4.1	Motifs d'intervention.....	30
2.4.2	Mesures correctives	30
2.5	Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	31
	Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions des commissaires locaux.....	31
3.1	Demandes d'assistance et de consultation	31
3.2	Autres fonctions des commissaires locaux	32
	Section 4 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs.....	33
4.1	Aperçu général.....	33
4.2	Auteur de la plainte.....	33
4.3	Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements et l'instance visée	34
4.4	Motifs de plainte et mesures correctives	34
4.4.1	Motifs de plainte.....	34
4.4.2	Mesures correctives	35
4.5	Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	36
4.6	Délai d'examen	36
4.7	Bilan des dossiers de plainte transmis au comité de révision.....	37
	Conclusion	38

Sigles et acronymes

Unis pour la santé!

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



Présentation

Le régime d'examen des plaintes institué en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux accorde aux usagers un droit de recours s'ils sont insatisfaits des services offerts par l'une ou l'autre des instances du réseau de la santé et des services sociaux.

Dans cette perspective, lorsque la plainte concerne les services offerts par un établissement de santé et de services sociaux, elle est examinée en première instance par un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou par un médecin examinateur. Par ailleurs, si la plainte concerne les services offerts par un organisme communautaire oeuvrant en santé et services sociaux, les personnes qui utilisent les services préhospitaliers d'urgence ainsi que les personnes demeurant dans une résidence privée pour aînés, celle-ci est examinée par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence. Le commissaire régional examine également la plainte de toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'Agence. Le régime d'examen des plaintes prévoit également que si l'usager demeurait insatisfait à la suite de l'examen de sa plainte qu'il a adressée au premier palier au commissaire local ou au commissaire régional, il peut adresser un recours au deuxième palier auprès du Protecteur du citoyen.

Par ailleurs, en ce qui concerne la plainte examinée par le médecin examinateur de l'établissement, celle-ci peut être examinée en deuxième instance par le comité de révision de l'établissement.

Soulignons qu'en tout temps, l'usager qui désire porter une plainte auprès de l'une ou l'autre des instances du réseau de la santé et des services sociaux et auprès du Protecteur du citoyen peut être assisté et accompagné dans sa démarche par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL), un organisme communautaire mandaté à cet effet par le ministre de la Santé et des Services sociaux. L'usager peut également s'adresser au comité des usagers de l'établissement, au commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services, à l'organisme communautaire Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve (PLAIDD-BF) ou à toute autre personne de son choix pour obtenir une assistance pour déposer une plainte.

Les commissaires locaux et le commissaire régional sont nommés et relèvent des conseils d'administration des établissements ou de l'Agence. Ils exercent des fonctions exclusives centrées sur le respect des droits, l'amélioration de la satisfaction et l'examen des plaintes. Les commissaires locaux et le commissaire régional possèdent également un pouvoir d'intervention leur permettant d'agir sur demande ou de leur propre initiative pour examen des situations lorsqu'ils ont des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Les commissaires locaux et le commissaire régional assurent également, entre autres fonctions, la promotion de l'indépendance de leur rôle et, de façon concertée, la promotion du régime d'examen des plaintes pour la population de la région du Bas-Saint-Laurent.

De plus, les commissaires locaux des établissements et le commissaire régional de l'Agence sont membres du comité de vigilance et de la qualité mis en place par chaque établissement et par l'Agence. Ces comités s'assurent, entre autres, du suivi des recommandations transmises par ces commissaires dans le cadre de leurs fonctions.

Faits marquants de l'année 2013-2014

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, on observe les faits marquants suivants concernant l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent et concernant les établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent.

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

- 16 dossiers de plainte ont été conclus par le commissaire régional relatifs à :
 - 18 motifs de plainte qui ont donné lieu à 13 mesures correctives, dont 9 à portée individuelle et 4 à portée systémique. Par ailleurs, aucun n'a été transmis au Protecteur du citoyen.
- 33 dossiers d'intervention conclus relatifs à 26 motifs d'intervention qui ont donné lieu à 8 mesures correctives, dont 5 à portée individuelle et 3 à portée systémique.
- 18 demandes d'assistance.
- 11 demandes de consultation.

Les établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent

- 398 dossiers de plainte ont été conclus par les commissaires locaux relatifs à 434 motifs de plainte qui ont donné lieu à 144 mesures correctives. Par ailleurs, 10 dossiers ont été transmis au Protecteur du citoyen.
- 22 dossiers d'intervention relatifs à 22 motifs d'intervention qui ont donné lieu à 9 mesures correctives.
- 183 demandes d'assistance.
- 54 demandes de consultation.
- 57 dossiers de plainte ont été conclus par les médecins examinateurs relatifs à 54 motifs de plainte qui ont donné lieu à 1 mesure corrective. Par ailleurs, 5 dossiers ont été transmis au comité de révision, dont aucun n'a été conclu en 2013-2014.

Par ailleurs, les activités de promotion du régime d'examen des plaintes ont été poursuivies en cours d'année. On note également les rencontres du commissaire régional avec les instances du Ministère et les rencontres régionales avec les commissaires locaux des établissements, ainsi que la poursuite des échanges et des collaborations entre les commissaires aux plaintes et avec les organismes d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et de défense de droits de la région, soit le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Bas-Saint-Laurent (CAAP - BSL) et l'organisme Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit - Bas du Fleuve (PLAIDD-BF). Pour l'ensemble des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, des rencontres ont été tenues en cours d'année avec le Comité de vigilance et de la qualité afin de faire le suivi des dossiers de plainte et des recommandations afférentes.

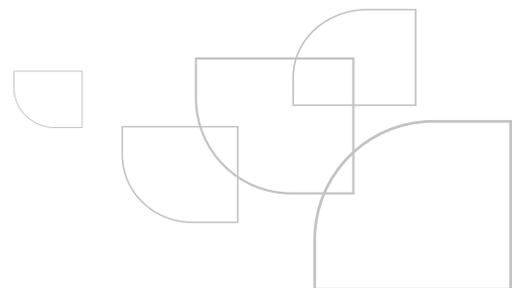


Rapport de l'Agence de la santé
et des services sociaux du
Bas-Saint-Laurent sur l'application de
la procédure d'examen des plaintes et
l'amélioration de la qualité des services

CHAPITRE

01





> Introduction

La région du Bas-Saint-Laurent compte 8 municipalités régionales de comté (MRC) et on y dénombre 201 309 personnes. On compte également 136 organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux, 164 résidences pour personnes âgées, 10 entreprises ambulancières et 1 centre de communication santé.

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services a complété l'examen de 78 dossiers, soit 16 dossiers de plainte, 33 dossiers d'intervention, 18 demandes d'assistance et 11 demandes de consultation.

> Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte

1.1 Aperçu général

Les tableaux 1 et 2 présentent le bilan du traitement des dossiers de plainte au cours de 2013-2014 et au cours des 3 dernières années. En 2013-2014, 16 dossiers de plainte ont été conclus. Par ailleurs, au cours des 3 dernières années, 39 dossiers de plainte conclus ont été traités, soit une moyenne de 13 dossiers par année.

Tableau 1 : Bilan des dossiers de plainte 2013-2014

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
2	19	16	5	0

Tableau 2 : Évolution des dossiers de plainte

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
2013-2014	2	19	16	5	0
2012-2013	5	9	12	2	2
2011-2012	1	15	11	5	0

1.2 Auteur de la plainte

En regard des dossiers de plainte conclus en 2013-2014, le tableau 3 présente l'état des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon l'auteur. On remarque que dans 50 % des situations, c'est le représentant de l'utilisateur qui est l'auteur de la plainte.

Tableau 3 : Auteur de la plainte

Auteur	Nombre	%
Représentant	8	50 %
Tiers	3	19 %
Usager	5	31 %
Total	16	100 %

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

Tableau 4 : Évolution - Auteur de la plainte

Auteur	Exercice financier		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Représentant	64 %	69 %	50 %
Tiers	-	8 %	19 %
Usager	36 %	23 %	31 %

1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'instance visée

Les tableaux 5 et 6 présentent le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen et l'instance visée.

Tableau 5 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape d'examen et l'instance visée

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
Organisme communautaire	1	1	2	0	0
Résidence privée pour aînés	0	17	13	4	0
Services préhospitaliers d'urgence	1	1	1	1	0
Total	2	19	16	5	0

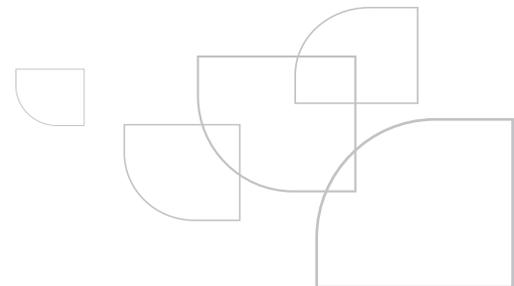


Tableau 6 : Évolution des dossiers de plainte conclus

Instance visée	Exercice financier		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Agence	3	1	0
Organisme communautaire	1	1	2
Résidence privée pour aînés	3	8	13
Services préhospitaliers d'urgence	2	2	1
Autres	2	0	0
Total	11	12	16

1.4 Motifs de plainte et mesures correctives

1.4.1 Motifs de plainte

L'examen des 16 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 18 motifs de plainte. Le tableau 7 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon les motifs pour l'ensemble des instances visées.

Tableau 7 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte conclus selon les motifs pour l'ensemble des instances visées

Motif de plainte	Ensemble des instances visées	
	Total	%
Accessibilité	2	11 %
Aspect financier	0	0 %
Droits particuliers	0	0 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	7	39 %
Relations interpersonnelles	6	33 %
Soins et services dispensés	3	17 %
Autres	0	0 %
Total	18	100 %

1.4.2 Mesures correctives et dossiers de plainte transmis pour étude à des fins disciplinaires

Le tableau 8 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par le commissaire régional à la suite de l'examen des dossiers de plainte selon l'ensemble des motifs.

Tableau 8 : Bilan des mesures correctives selon l'ensemble des motifs

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
• Adaptation du milieu et de l'environnement	3
• Conciliation/intercession/médiation/liaison/précision/explication	3
• Information/sensibilisation d'un intervenant	1
• Respect des droits	1
• Autres	1
Sous-total	9
À portée systémique	
• Adaptation du milieu et de l'environnement	1
• Adoption/révision/application de règles et procédures	
- Politique et règlements	1
- Protocole clinique ou administratif	1
- Formation/supervision	1
Sous-total	4
Total	13

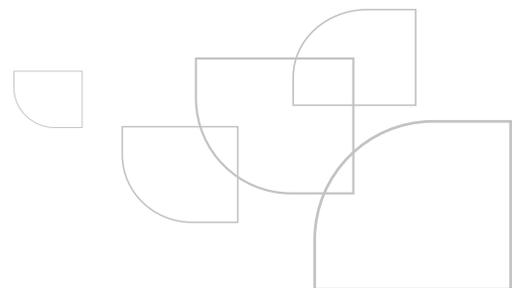
Par ailleurs, aucun dossier de plainte n'a été transmis pour étude à des fins disciplinaires.

1.5 Délai d'examen

Au cours de 2013-2014, on constate au tableau 9 que 63 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours et moins, comparativement à 50 % en 2012-2013.

Tableau 9 : Délai d'examen des dossiers de plainte conclus

Délai d'examen	Nombre
Moins de 3 jours	0
4 à 15 jours	3
16 à 30 jours	1
31 à 45 jours	6
Sous-total	10
46 à 60 jours	1
61 à 90 jours	2
91 à 180 jours	2
181 jours et plus	1
Sous-total	6
Total	16



Le tableau 10 présente l'évolution du délai d'examen au cours des trois dernières années.

Tableau 10 : Évolution - Délai d'examen

Délai d'examen	Exercice financier		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
45 jours ou moins	82 %	50 %	63 %
Plus de 45 jours	18 %	50 %	37 %

Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention

2.1 Aperçu général

Les tableaux 11 et 12 présentent le bilan du traitement des dossiers d'intervention ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des trois dernières années.

Tableau 11 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention

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
11	29	33	7

Tableau 12 : Évolution du bilan des dossiers d'intervention

Exercice	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
2013-2014	11	29	33	7
2012-2013	4	20	13	11
2011-2012	0	17	13	4

2.2 Origine et auteur de l'intervention dont le traitement a été conclu

Le traitement des 33 dossiers d'intervention conclus a été effectué à la suite de signalements adressés au commissaire régional. Le tableau 13 présente l'état des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon l'auteur.

Tableau 13 : Auteur de l'intervention

Auteur	Nombre	%
Professionnel concerné	2	6 %
Représentant	10	30 %
Tiers	20	61 %
Usager	1	3 %
Total	33	100 %

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.

2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon l'instance visée

Les tableaux 14 et 15 présentent l'état des dossiers d'intervention selon l'étape d'examen et l'instance visée, ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des dernières années.

Tableau 14 : Bilan des dossiers d'intervention selon l'étape d'examen et l'instance visée

Instance visée	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
Agence	0	0	0	0
Organisme communautaire	1	1	1	1
Résidence privée pour aînés	7	25	26	6
Résidence privée d'hébergement agréée et avec entente	1	0	1	0
Services préhospitaliers d'urgence	2	3	5	0
Autres	0	0	0	0
Total	11	29	33	7

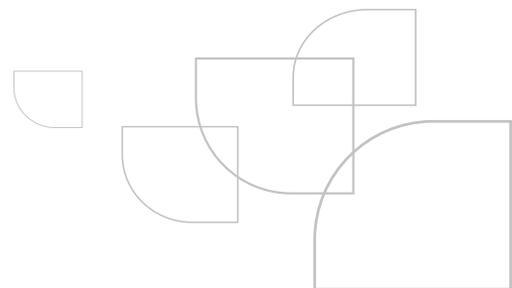


Tableau 15 : Évolution des dossiers d'intervention conclus

Instance visée	Exercice financier		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Agence	1	0	0
Organisme communautaire	0	0	1
Résidence privée pour aînés	11	11	26
Résidence privée d'hébergement agréée et avec entente	0	0	1
Services préhospitaliers d'urgence	0	1	5
Autres	1	1	0
Total	13	13	33

2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives

2.4.1 Motifs d'intervention

L'ensemble des 33 dossiers d'intervention conclus a comporté le traitement de 26 motifs. Le tableau 16 présente le bilan du traitement des dossiers d'intervention selon les motifs pour l'ensemble des instances visées.

Tableau 16 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention conclus selon les motifs pour l'ensemble des instances visées

Motif d'intervention	Ensemble des instances visées	
	Total	%
Accessibilité	2	8 %
Aspect financier	0	0 %
Droits particuliers	1	4 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	11	42 %
Relations interpersonnelles	3	11 %
Soins et services dispensés	9	35 %
Autres	0	0 %
Total	26	100 %

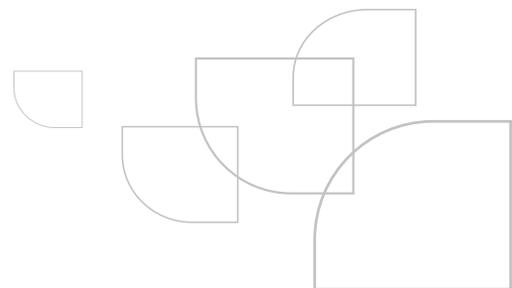
2.4.2 Mesures correctives

Le tableau 17 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par le commissaire régional à la suite du traitement des dossiers d'intervention selon l'ensemble des motifs.

Tableau 17 : Bilan des mesures reliées au traitement des dossiers d'intervention pour l'ensemble des motifs

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
• Adaptation des soins et services	3
• Adaptation du milieu et de l'environnement	1
• Respect des droits	1
Sous-total	5
À portée systémique	
• Adaptation du milieu et de l'environnement	1
• Adoption/révision/application de règles et procédures	
- Politique et règlements	1
- Protocole clinique ou administratif	1
Sous-total	3
Total	8





Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions du commissaire régional

3.1 Demandes d'assistance et de consultation

Dix-huit demandes d'assistance ont été traitées en 2013-2014 par le commissaire régional. Les tableaux 18 et 19 présentent le bilan des demandes d'assistance ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des trois dernières années.

Tableau 18 : Demandes d'assistance

Assistance	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	14	78 %
Aide concernant un soin ou un service	4	22 %
Total	18	100 %

Tableau 19 : Évolution - Demandes d'assistance

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Demandes d'assistance	46	34	18

Par ailleurs, en ce qui concerne les demandes de consultation, 11 demandes ont été traitées en 2013-2014, comparativement à 6 en 2012-2013 et à 8 en 2011-2012. Ces demandes provenaient majoritairement des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements et également du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Bas-Saint-Laurent.

3.2 Autres fonctions du commissaire régional

Dans le cadre de ses autres fonctions, le commissaire régional a réalisé diverses activités, principalement en regard de la promotion du régime d'examen des plaintes, des relations avec le conseil d'administration de l'Agence et de sa collaboration au fonctionnement du régime au niveau des rencontres de la table des commissaires régionaux avec la Direction de la qualité du Ministère et des rencontres régionales avec les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services.

On note également la poursuite des collaborations avec les organismes d'aide et d'assistance aux plaintes et de défense de droits, soit le CAAP-BSL et PLAIDD-BF. Sur le plan de la promotion du régime, la diffusion des affiches promotionnelles et des dépliants s'est poursuivie en cours d'année.

Le tableau 20 présente une synthèse des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du commissaire régional.

Tableau 20 : Autres fonctions du commissaire régional

Autres fonctions du commissaire	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	1	9 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	1	9 %
Autres	1	9 %
Sous-total	3	27 %
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	1	9 %
Attentes du conseil d'administration	0	0 %
Autres	0	0 %
Sous-total	1	9 %
Participation au Comité de vigilance et de la qualité		
Participation au Comité de vigilance et de la qualité	3	27 %
Sous-total	3	27 %
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	3	28 %
Soutien aux commissaires locaux	0	0 %
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	1	9 %
Autres	0	0 %
Sous-total	4	37 %
Total	11	100 %

Soulignons par ailleurs que l'on retrouve sur le site Internet de l'Agence, dans la section *Plaintes et droits des usagers*, différents renseignements sur le régime d'examen des plaintes, dont entre autres :

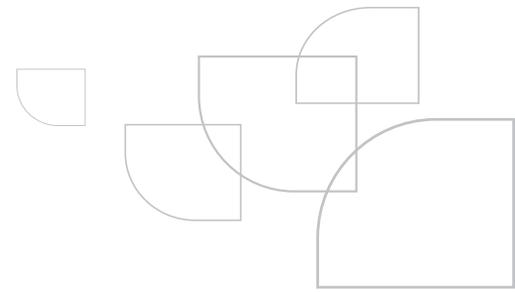
- Le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes de l'Agence;
- Les coordonnées :
 - des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements de la région;
 - des comités des usagers des établissements;
 - du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Bas-Saint-Laurent;
 - de PLAIDD-BF (Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit - Bas du Fleuve);
 - du Protecteur du citoyen.



Rapport des établissements
de santé et de services sociaux du
Bas-Saint-Laurent sur l'application de
la procédure d'examen des plaintes et
l'amélioration de la qualité des services

CHAPITRE
02





> Introduction

Le réseau des établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent se compose de dix établissements publics se partageant les missions suivantes : CLSC, CHSGS, CHSLD, CR et CPEJ.

MRC ou région	Établissements publics (10) (Localité)	Missions				
MRC de Kamouraska	Centre de santé et de services sociaux de Kamouraska (Saint-Pascal)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
MRC de Rivière-du-Loup	Centre de santé et de services sociaux de Rivière-du-Loup (Rivière-du-Loup)	CLSC	CHSGS	CHSLD	CRPAT	
MRC de Témiscouata	Centre de santé et de services sociaux de Témiscouata (Notre-Dame-du-Lac)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
MRC Les Basques	Centre de santé et de services sociaux des Basques (Trois-Pistoles)	CLSC		CHSLD		
MRC de Rimouski-Neigette	Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette (Rimouski)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
MRC de La Mitis	Centre de santé et de services sociaux de La Mitis (Mont-Joli)	CLSC		CHSLD	CRDP	
MRC de La Matapédia	Centre de santé et de services sociaux de La Matapédia (Amqui)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
MRC de La Matanie	Centre de santé et de services sociaux de Matane (Matane)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
Région du Bas-Saint-Laurent	Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent (Rimouski)				CRJDA	CPEJ
	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement du Bas-Saint-Laurent (Rimouski)				CRDI -TED	

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont complété l'examen de 398 dossiers de plainte, 22 dossiers d'intervention, 183 demandes d'assistance et 54 demandes de consultation.

Par ailleurs, les médecins examinateurs ont complété l'examen de 57 dossiers de plainte.

Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les commissaires locaux

1.1 Aperçu général

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, on remarque que 398 dossiers de plainte ont été conclus par les commissaires locaux. Par ailleurs, au cours des 3 dernières années, 1035 dossiers de plainte conclus ont été traités, soit une moyenne de 345 dossiers par année. Les deux tableaux suivants font état de ce bilan.

Tableau 21 : Bilan des dossiers de plainte 2013-2014

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
56	370	398	28	19

On remarque par ailleurs que 19 des 398 dossiers de plainte conclus ont été transmis au Protecteur du citoyen pour examen.

Tableau 22 : Évolution des dossiers de plainte

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
2013-2014	56	370	398	28	19
2012-2013	48	351	343	56	6
2011-2012	23	317	294	46	14

1.2 Auteur de la plainte

En regard des dossiers de plainte conclus en 2013-2014, le tableau 23 présente l'état des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon l'auteur de la plainte. On remarque que dans 65 % des situations, c'est l'utilisateur qui est l'auteur de la plainte.

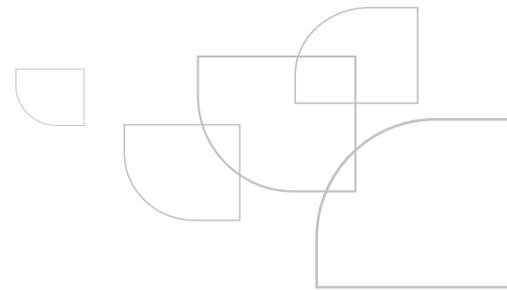


Tableau 23 : Auteur de la plainte

Auteur	Nombre	%
Représentant	128	32 %
Tiers	11	3 %
Usager	259	65 %
Total	398	100 %

1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements et l'instance visée

Le tableau 24 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen et la mission des établissements.

Tableau 24 : Bilan des dossiers de plainte selon la mission des établissements

Mission	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
CLSC	6	76	74	8	4
CH					
CHSGS	34	209	232	11	9
CHSLD	11	43	50	4	2
CPEJ	1	20	19	2	1
CR					
CRDI-TED	1	13	12	2	2
CRDP					
CRDA	1	2	2	1	0
CRDV	1	0	1	0	0
CRDM	0	5	5	0	1
CRJDA	1	1	2	0	0
CRPAT	0	0	0	0	0
Total	56	370	398	28	19

Par ailleurs, le tableau 25 présente le bilan des dossiers de plainte selon l'instance visée.

Tableau 25 : Bilan des dossiers de plainte selon l'étape d'examen et l'instance visée

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2 ^e palier
Établissement	39	223	257	5	10
Installation	17	146	140	23	9
Ressources de type familial	0	0	0	0	0
Ressource intermédiaire	0	1	1	0	0
Autres	0	0	0	0	0
Total	56	370	398	28	19

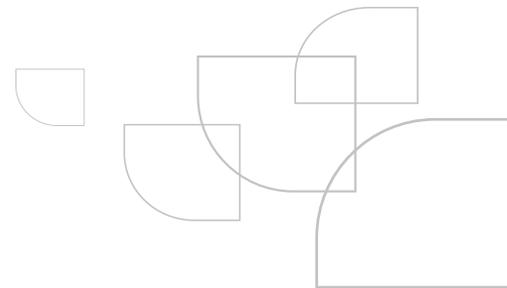
1.4 Motifs de plainte et mesures correctives

1.4.1 Motifs de plainte

L'examen par les commissaires locaux des 398 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 434 motifs de plainte. Le tableau 26 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon les motifs de plainte pour l'ensemble des missions des établissements.

Tableau 26 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte conclus selon les motifs pour l'ensemble des missions des établissements

Motif de plainte	Ensemble des missions des établissements	
	Total	%
Accessibilité	102	24 %
Aspect financier	40	9 %
Droits particuliers	28	6 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	67	15 %
Relations interpersonnelles	88	20 %
Soins et services dispensés	107	25 %
Autres	2	1 %
Total	434	100 %



1.4.2 Mesures correctives

Le tableau 27 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par les commissaires locaux à la suite de l'examen des dossiers de plainte conclus selon l'ensemble des motifs. Ainsi, sur les 144 mesures recommandées, 67 d'entre elles ont une portée individuelle et 77 ont une portée systémique.

Tableau 27 : Bilan des mesures correctives reliées à l'examen des dossiers de plainte conclus

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
• Adaptation des soins et services	21
• Adaptation du milieu et de l'environnement	8
• Ajustement financier	19
• Conciliation / Intercession / Médiation / Liaison	3
• Information / Sensibilisation d'un intervenant	11
• Obtention de services	1
• Respect des droits	3
• Respect du choix	0
• Autres	1
Sous-total	67
À portée systémique	
• Adaptation des soins et services	29
• Adaptation du milieu et de l'environnement	20
• Adoption / Révision / Application de règles et procédures	18
• Ajustement financier	0
• Communication promotion	5
• Formation / Supervision	1
• Promotion du régime	0
• Respect des droits	3
• Autres	1
Sous-total	77
Total	144

1.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

Le tableau 28 présente l'état des dossiers transmis par le commissaire local pour étude à des fins disciplinaires.

Tableau 28 : État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Orientation pour étude disciplinaire non médicale (ressources humaines)	1

1.6 Délai d'examen

Au cours de 2013-2014, on constate au tableau 29 que 83 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours ou moins, comparativement à 75 % en 2012-2013.

Tableau 29 : Délai d'examen des dossiers de plainte

Délai d'examen	Nombre
Moins de 3 jours	42
4 à 15 jours	79
16 à 30 jours	82
31 à 45 jours	127
Sous-total	330
46 à 60 jours	27
61 à 90 jours	30
91 à 180 jours	9
181 jours et plus	2
Sous-total	68
Total	398

Le tableau 30 présente l'évolution du délai d'examen des dossiers de plainte au cours des trois dernières années.

Tableau 30 : Évolution - Délai d'examen

Délai d'examen	Exercice financier		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
45 jours ou moins	73 %	75 %	83 %
Plus de 45 jours	27 %	25 %	17 %

1.7 Bilan des dossiers de plainte conclus selon les motifs transmis au Protecteur du citoyen

Les 10 dossiers de plainte conclus qui ont été transmis au Protecteur du citoyen ont comporté 10 motifs. Le tableau 31 présente le bilan de ces dossiers de plainte conclus selon les motifs.

Tableau 31 : Bilan des dossiers de plainte conclus selon les motifs transmis au Protecteur du citoyen

Motif	Nombre
Accessibilité	3
Aspect financier	3
Droits particuliers	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	2
Soins et services dispensés	1
Autres	0
Total	10

Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention par les commissaires locaux

2.1 Aperçu général

Les tableaux 32 et 33 présentent le bilan du traitement des dossiers d'intervention ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des trois dernières années.

Tableau 32 : Bilan des dossiers d'intervention

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
9	26	22	13

Tableau 33 : Évolution du bilan des dossiers d'intervention

Exercice	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
2013-2014	9	26	22	13
2012-2013	7	41	39	9
2011-2012	13	63	69	7

2.2 Origine et auteur de l'intervention dont le traitement a été conclu

En regard du traitement des 22 dossiers d'intervention conclus, 1 d'entre eux a été traité sur constat par les commissaires locaux et 21 d'entre eux ont été traités sur signalement aux commissaires locaux. Le tableau 34 présente l'état des dossiers d'intervention conclus selon l'auteur.

Tableau 34 : Auteur de l'intervention

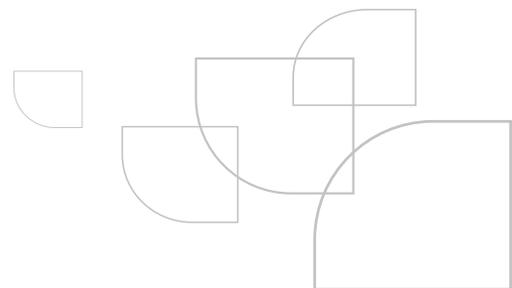
Auteur	Nombre	%
Professionnel concerné	1	5 %
Représentant	8	36 %
Tiers	6	27 %
Usager	7	32 %
Total	22	100 %

2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon la mission des établissements et l'instance visée

Le tableau 35 présente le traitement des dossiers d'intervention selon la mission des établissements.

Tableau 35 : Bilan des dossiers d'intervention selon la mission des établissements

Mission	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
CLSC	1	5	5	1
CH				
CHSGS	3	9	10	2
CHSLD	1	6	2	5
CPEJ	0	1	1	0
CR				
CRDI-TED	4	5	4	5
Total	9	26	22	13



Par ailleurs, le tableau 36 présente le bilan des dossiers d'intervention selon l'instance visée.

Tableau 36 : Bilan des dossiers d'intervention selon l'étape d'examen et l'instance visée

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Établissement	6	14	15	5
Installation	3	11	7	7
Ressource intermédiaire	0	1	0	1
Total	9	26	22	13

2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives

2.4.1 Motifs d'intervention

Le traitement par les commissaires locaux de 22 dossiers d'intervention a comporté un total de 22 motifs. Le tableau 37 présente le bilan du traitement des dossiers d'intervention selon le motif pour l'ensemble des missions des établissements.

Tableau 37 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon le motif pour l'ensemble des missions des établissements

Motifs d'intervention	Ensemble des missions des établissements	
	Total	%
Accessibilité	3	12 %
Aspect financier	0	0 %
Droits particuliers	2	10 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	9	42 %
Relations interpersonnelles	2	10 %
Soins et services dispensés	5	21 %
Autres	1	5 %
Total	22	100 %

2.4.2 Mesures correctives

Le tableau 38 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par les commissaires locaux à la suite du traitement des dossiers d'intervention selon l'ensemble des motifs. Ainsi, sur les 9 mesures recommandées, 4 d'entre elles ont une portée individuelle et 5 ont une portée systémique.

Tableau 38 : Bilan des mesures correctives reliées au traitement des dossiers d'intervention pour l'ensemble des motifs

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
• Adaptation des soins et services	2
• Adaptation du milieu et de l'environnement	1
• Conciliation / Intercession / Médiation / Liaison	0
• Respect des droits	1
• Autres	0
Sous-total	4
À portée systémique	
• Adaptation des soins et services	1
• Adaptation du milieu et de l'environnement	2
• Adoption / Révision / Application de règles et procédures	2
Sous-total	5
Total	9

2.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

En 2013-2014, aucun dossier n'a été transmis par le commissaire local pour étude à des fins disciplinaires.

Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions des commissaires locaux

3.1 Demandes d'assistance et de consultation

En 2013-2014, 183 demandes d'assistance ont été traitées par les commissaires locaux. Le tableau 39 présente un portrait de cette situation.

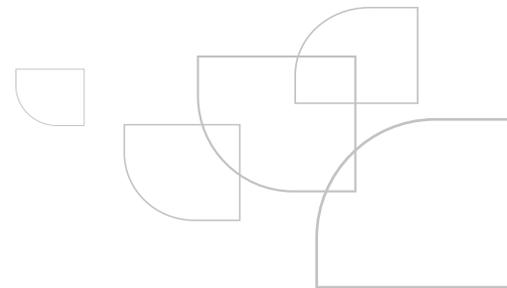


Tableau 39 : État des demandes d'assistance

Assistance	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte (AS)	26	14 %
Aide concernant un soin ou un service (AS)	155	85 %
Aide à la formulation des plaintes (CAAP)	2	1 %
Total	183	100 %

3.2 Autres fonctions des commissaires locaux

Le tableau 40 fait état des différentes activités relatives à l'exercice des autres fonctions des commissaires locaux.

Tableau 40 : État des autres fonctions des commissaires locaux

Autres fonctions du commissaire	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	2	3 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	2	3 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	15	23 %
Autres	0	0 %
Sous-total	19	29 %
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	4	6 %
Attentes du conseil d'administration	1	2 %
Autres	0	0 %
Sous-total	5	8 %
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	7	11 %
Sous-total	7	11 %
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	7	11 %
Soutien aux commissaires locaux	7	11 %
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	15	23 %
Autres	5	7 %
Sous-total	34	52 %
Total	65	100 %

Section 4 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs

4.1 Aperçu général

Le tableau 41 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs. Ainsi, 57 dossiers ont été conclus au cours de l'exercice 2013-2014.

Tableau 41 : Bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
20	61	57	24	5

Notons que 5 des 57 dossiers de plainte conclus ont été transmis pour examen au comité de révision. Par ailleurs, le tableau 42 présente l'évolution des dossiers de plainte au cours des 3 dernières années. On remarque que 176 dossiers de plainte conclus ont été traités au cours de cette période, soit une moyenne de 58 dossiers par année.

Tableau 42 : Évolution des dossiers de plainte conclus selon l'étape de l'examen

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
2013-2014	20	61	57	24	5
2012-2013	23	49	49	23	3
2011-2012	27	63	70	20	7

4.2 Auteur de la plainte

Le tableau 43 présente le portrait de l'auteur de la plainte. On remarque que dans 79 % des situations, c'est l'utilisateur qui est l'auteur de la plainte.

Tableau 43 : Auteur de la plainte

Auteur	Nombre	%
Représentant	12	21 %
Usager	46	79 %
Total	58	100 %



4.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements et l'instance visée

Le tableau 44 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen et la mission des établissements. Les dossiers de plainte conclus concernant la mission « centre hospitalier » représentent 96 % de l'ensemble des dossiers de plainte examinés par les médecins examinateurs. Par ailleurs, le tableau 45 présente le bilan des dossiers de plainte selon l'instance visée.

Tableau 44 : Bilan des dossiers de plainte selon l'examen et la mission des établissements

Mission	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
CLSC	1	2	2	1	0
CH					
CHSGS	19	58	55	22	5
CHSLD	0	1	0	1	0
Total	20	61	57	24	5

Par ailleurs, le tableau 45 présente le bilan des dossiers de plainte selon l'instance visée.

Tableau 45 : Bilan des dossiers de plainte selon l'étape d'examen et l'instance visée

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
Établissement	19	33	38	14	3
Installation	1	28	19	10	2
Total	20	61	57	24	5

4.4 Motifs de plainte et mesures correctives

4.4.1 Motifs de plainte

L'examen par les médecins examinateurs des 57 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 54 motifs de plainte. Le tableau 46 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte conclus selon les motifs de plainte pour l'ensemble des missions des établissements.

Tableau 46 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte conclus selon les motifs pour l'ensemble des missions des établissements

Motif de plainte	Ensemble des missions	
	Total	%
Accessibilité	7	13 %
Aspect financier	0	0 %
Droits particuliers	3	7 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0 %
Relations interpersonnelles	19	36 %
Soins et services dispensés	25	44 %
Autres	0	0 %
Total	54	100 %

4.4.2 Mesures correctives

Le tableau 47 présente le bilan des mesures qui ont été recommandées par les médecins examinateurs à la suite de l'examen des dossiers de plainte conclus selon l'ensemble des motifs. Ainsi, 1 mesure recommandée a une portée individuelle.

Tableau 47 : Bilan des mesures correctives reliées à l'examen des dossiers de plainte conclus pour l'ensemble des motifs

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
• Respect des droits	1
Sous-total	1
À portée systémique	0
Sous-total	0
Total	1



4.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

Le tableau 48 présente l'état des dossiers transmis par le médecin examinateur pour étude à des fins disciplinaires.

Tableau 48 : État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Transmission CMDP	5

4.6 Délai d'examen

Au cours de 2013-2014, on constate au tableau 49 que 18 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours et moins, et ce, comparativement à 12 % en 2012-2013.

Tableau 49 : Délai d'examen des dossiers de plainte

Délai d'examen	Nombre
Moins de 3 jours	1
4 à 15 jours	2
16 à 30 jours	1
31 à 45 jours	6
Sous-total	10
46 à 60 jours	3
61 à 90 jours	12
91 à 180 jours	21
181 jours et plus	11
Sous-total	47
TOTAL	57

Par ailleurs, le tableau 50 présente l'évolution du délai d'examen des dossiers de plainte au cours des trois derniers exercices financiers.

Tableau 50 : Évolution - Délai d'examen

Délai d'examen	Exercice financier		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
45 jours ou moins	31 %	12 %	18 %
Plus de 45 jours	69 %	88 %	82 %

4.7 Bilan des dossiers de plainte transmis au comité de révision

Au cours de l'année 2013-2014, 5 des 57 dossiers de plainte conclus par les médecins examinateurs ont été transmis au comité de révision concerné des établissements pour un examen en dernière instance. Aucun dossier de plainte n'a été conclu par le comité de révision durant l'exercice.

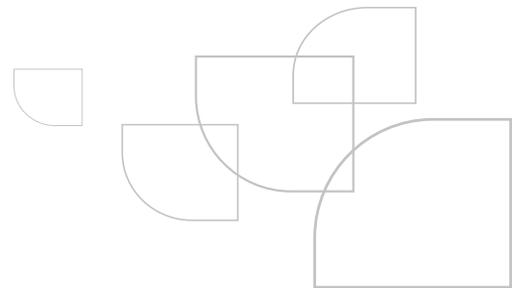
Tableau 51 : Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen par le comité de révision

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2013-2014	0	5	0	5
2012-2013	3	3	6	0
2011-2012	0	6	3	3

Tableau 52 : Bilan des dossiers de plainte transmis au comité de révision selon l'étape de l'examen et la mission des établissements

Mission	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
CH				
CHSGS	0	5	0	5
Total	0	5	0	5





> Conclusion

Parmi les faits marquants de l'exercice financier 2013-2014, on remarque, entre autres, que le commissaire régional a traité 16 dossiers de plainte relatifs à 18 motifs de plainte qui ont donné lieu à 13 mesures correctives. Au chapitre des motifs de plainte, 11 % concernent l'accessibilité, 39 % l'organisation du milieu des ressources matérielles, 33 % les relations interpersonnelles et 17 % les soins et services dispensés. En ce qui concerne les dossiers d'intervention, 33 dossiers ont été traités et ils ont généré 26 motifs d'intervention qui ont donné lieu à 8 mesures correctives dont 5 à portée individuelle et 3 à portée systémique.

En ce qui concerne les activités des établissements, les commissaires locaux ont, entre autres, procédé à l'examen de 398 dossiers de plainte relatifs à 434 motifs de plainte qui ont donné lieu à 144 mesures correctives, soit 67 mesures à portée individuelle et 77 mesures à portée systémique. Ils ont également procédé au traitement de 22 dossiers d'intervention relatifs à 22 motifs qui ont donné lieu à 9 mesures correctives, soit 4 à portée individuelle et 5 à portée systémique.

Les médecins examinateurs, pour leur part, ont traité 57 dossiers de plainte relatifs à 54 motifs de plainte donnant lieu à 1 mesure corrective à portée individuelle.

Il faut souligner également la poursuite de la mise à jour du Système d'information de gestion sur les plaintes et de l'amélioration des services (SIGPAQS) qui permet, depuis 2009-2010, d'inclure les données sur les dossiers d'intervention traités par le commissaire régional et les commissaires locaux, ainsi que les dossiers du comité de révision des établissements.

Les résultats obtenus de la gestion du régime d'examen des plaintes par l'Agence et les établissements témoignent de l'engagement de l'ensemble des intervenants qui ont contribué à assurer des services de qualité à la population du Bas-Saint-Laurent.





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

Québec 