



**Rapport sur
l'application de la
procédure d'examen
des plaintes et
l'amélioration de la
qualité des services
2013-2014**

lavalensante.com

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

Québec 

Rédaction

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

Conception et mise en page

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, 2014

Dépôt légal – 2014

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

Bibliothèque et Archives Canada, 2014

ISBN-978-2-89706-058-9 (*version imprimée*)

ISBN-978-2-89706-059-6 (*version PDF*) :

TABLE DES MATIÈRES

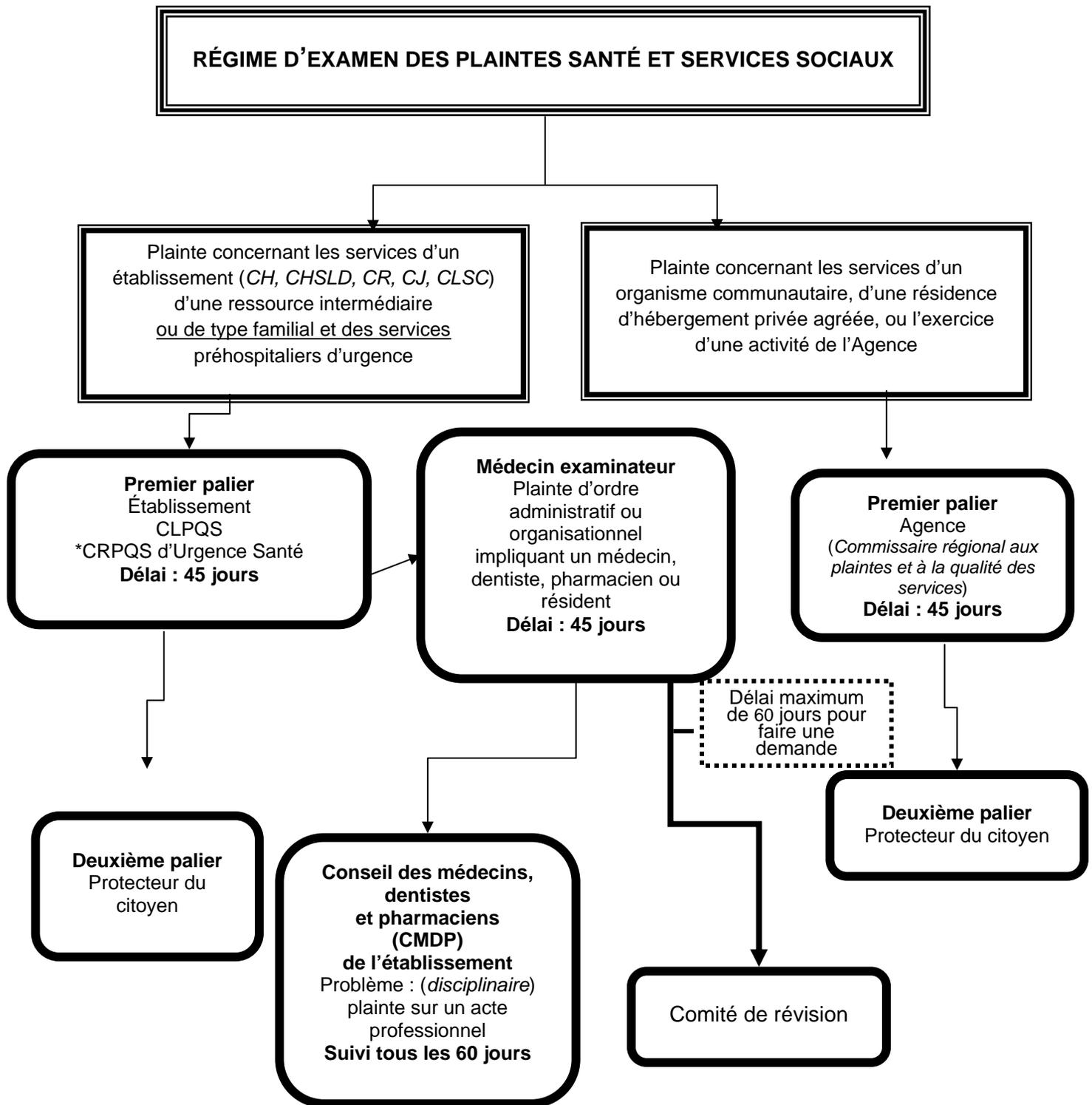
| | |
|---|----|
| LISTE DES SIGLES..... | 5 |
| RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX | 7 |
| PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS | |
| BREF PORTRAIT DES ÉTABLISSEMENTS | 9 |
| BILAN DES PLAINTES 2012-2013 — ÉTABLISSEMENTS | 10 |
| COMMISSAIRES LOCAUX | 10 |
| VOLET « PLAINTÉ » | 10 |
| VOLET « INTERVENTIONS » | 11 |
| LES DÉLAIS DE TRAITEMENT | 14 |
| VOLET « ASSISTANCE » | 15 |
| VOLET « CONSULTATION » | 16 |
| MÉDECINS EXAMINATEURS..... | 17 |
| LE COMITÉ DE RÉVISION..... | 22 |
| 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*);
- Douze centres d'hébergement et de soins de longue durée : (6) privés conventionnés, (5) privés non conventionnés et un en partenariat public-privé;
- 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 2013-2014 — ÉTABLISSEMENTS

COMMISSAIRES LOCAUX

VOLET « PLAINTE »

Au cours de l'année, soit du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont reçu 498 **nouvelles plaintes**. Au 1^{er} avril 2013, il y avait 64 plaintes en voie de traitement. De ces 562 plaintes (498 + 64), 522 furent conclues, soit 93 %, et 40 plaintes étaient toujours en voie de traitement à la fin de la période et dix-neuf dossiers ont fait l'objet d'une transmission au Protecteur du Citoyen

Pour le présent exercice, on constate **une augmentation de 22 %** par rapport à l'année 2012-2013. C'est toujours dans la mission CHSGS que se retrouve le plus fort pourcentage des plaintes avec 67 %, ce qui est normal étant donné leur volume d'activités.

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

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| 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 2 ^e palier |
|--|-------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------|
| 64 | 498 | 522 | 40 | 19 |

Évolution sur 5 ans du nombre de dossiers de plaintes

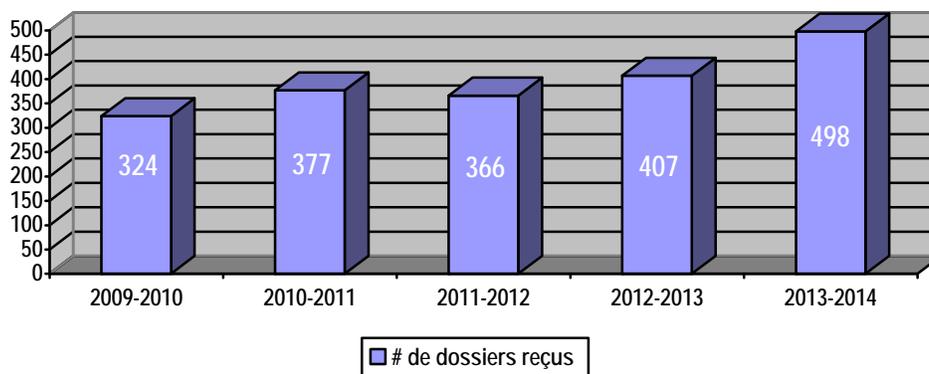


Tableau 1-C ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| AUTEUR | Nombre | % |
|--------------|------------|--------------|
| Représentant | 163 | 30.70 % |
| Usager | 366 | 68.93 % |
| Tiers | 2 | 0.38 % |
| TOTAL | 531 | 100 % |

N.B. Certaines plaintes sont cosignées par des représentants, par exemple : deux parents ne vivant plus ensemble, mais qui déposent une plainte en lien avec les services reçus par leur enfant, il faut donc compter deux auteurs. C'est ce qui explique qu'il y a 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 80 dossiers d'intervention et ils en ont complété 76.

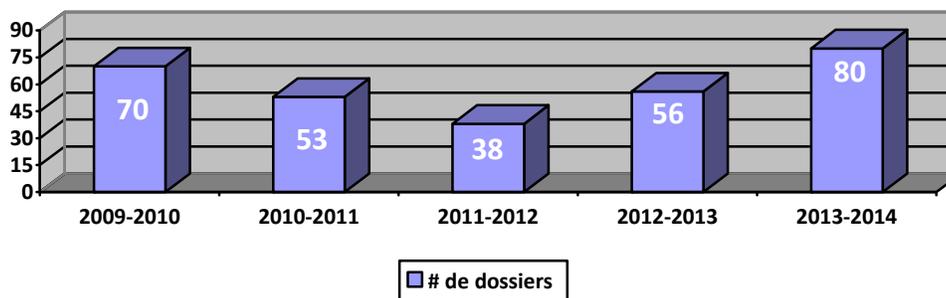
Tableau 2-A BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT
Commissaire local

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| 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 |
|---|---------------------------|---------------------------|---|
| 1 | 80 | 76 | 5 |

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 12 % des cas sur constat par le commissaire et dans 88 % 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 85 % des cas et un tiers dans 15 % 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 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| ORIGINE DE L'INTERVENTION | Nombre | % |
|--------------------------------|-----------|--------------|
| Sur constat par le commissaire | 9 | 11,84 % |
| Sur signalement au commissaire | 67 | 88,16 % |
| TOTAL | 76 | 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 598 dossiers conclus durant l'année (522 plaintes et 76 interventions) portaient sur 947 motifs d'insatisfaction. Il y a eu 33 motifs de plaintes dont le traitement ne s'est pas rendu à la fin du processus, ce qui représente environ 3,5 %. De ces 33 motifs, 18 ont été abandonnés par l'utilisateur, 10 ont été cessés par le commissaire et 5 ont été rejetés sur examen sommaire. On constate que les principaux motifs de plaintes sont les soins et services 30 %, les relations interpersonnelles 18 %, l'environnement 18 % et l'accessibilité 18 %. Les droits des usagers représentent 8 %, finalement, les aspects financiers comptent pour 8 %.

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 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| MOTIF | PLAINTES | INTERVENTION | TOTAL |
|--|------------|--------------|------------|
| Accessibilité | 169 | 5 | 174 |
| Aspect financier | 76 | 4 | 80 |
| Droits particuliers | 73 | 13 | 86 |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 117 | 31 | 172 |
| Relations interpersonnelles | 157 | 15 | 178 |
| Soins et services dispensés | 252 | 33 | 285 |
| Autre | 1 | 1 | 2 |
| TOTAL | 845 | 102 | 947 |

* 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 947 motifs d'insatisfaction conclus, 552 ont fait l'objet de 591 mesures dont 288 à portée individuelle et 303 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 22 %, l'accessibilité 20 % et l'environnement 13 %. Les autres motifs représentent moins de 6 %.

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 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| 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 | 54 | 25 | 21 | 15 | 93 | 80 | 0 | 288 | 48,73, % |
| À portée systémique | | | | | | | | | |
| Sous-total | 62 | 6 | 37 | 66 | 37 | 95 | 0 | 303 | 51,27 % |
| TOTAL | 116 | 31 | 58 | 81 | 130 | 175 | 0 | 591 | 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 92 % des cas, ce qui est similaire à l'année dernière.

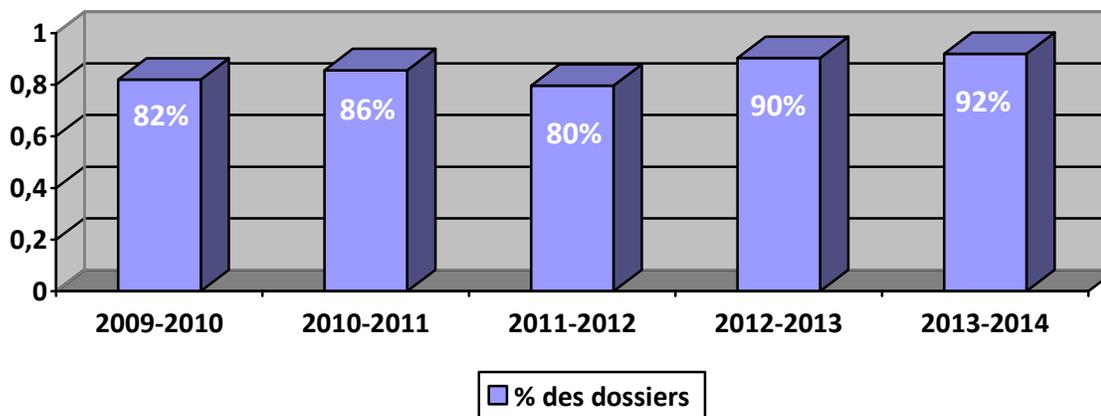
**Tableau 1-G ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU
SELON LE DÉLAI D'EXAMEN
Commissaires locaux**

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| DÉLAI D'EXAMEN | Nombre | % |
|-------------------|------------|----------------|
| Moins de 3 jours | 57 | 10,92 % |
| 4 à 15 jours | 112 | 21,46 % |
| 16 à 30 jours | 137 | 26,25 % |
| 31 à 45 jours | 174 | 33,33 % |
| Sous-total | 480 | 91,96 % |
| 46 à 60 jours | 20 | 3,83 % |
| 61 à 90 jours | 14 | 2,68 % |
| 91 à 180 jours | 8 | 1,53 % |
| 181 jours et plus | 0 | 0 % |
| Sous-total | 42 | 8,04 % |
| TOTAL | 522 | 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 graphique, il y a eu une augmentation de 25 % du nombre de demandes d'assistance.

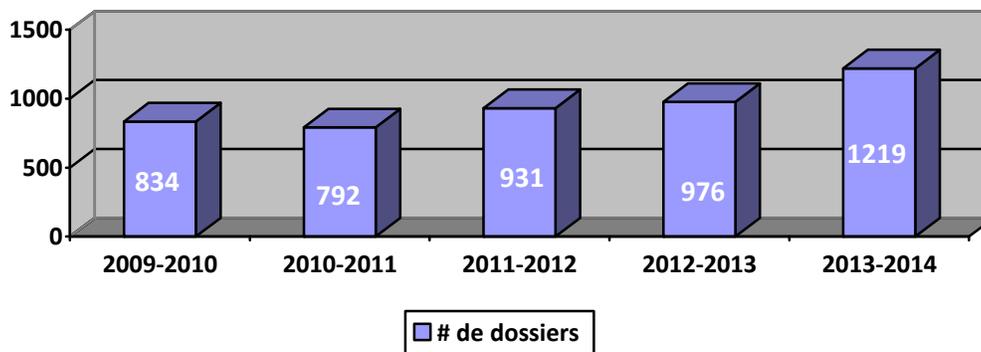
Tableau 4-A ÉTAT DES DEMANDES D'ASSISTANCE CONCLUES
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| ASSISTANCE | Nombre | % |
|---------------------------------------|-------------|--------------|
| Aide à la formulation d'une plainte | 289 | 23,71 % |
| Aide concernant un soin ou un service | 930 | 76,29 % |
| TOTAL | 1219 | 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 138 reprises au cours de l'année 2013-2014, ce qui représente une augmentation de 25 % en rapport à 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 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| CONSULTATION | Nombre |
|--------------------------------|------------|
| Consultation et demande d'avis | 138 |
| TOTAL | 138 |

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 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE | Nombre | % |
|--|-----------|----------------|
| Promotion / Information | | |
| Droits et obligations des usagers | 23 | 7,57 % |
| Code d'éthique (<i>employés, professionnels, stagiaires</i>) | 8 | 2,63 % |
| Régime et procédure d'examen des plaintes | 29 | 9,54 % |
| Autre (<i>précisez</i>) | 1 | 0,33 % |
| Sous-total | 61 | 20,07 % |
| Communications au conseil d'administration (en séance) | | |
| Bilan des dossiers des plaintes et des interventions | 4 | 1,32 % |
| Attentes du conseil d'administration | 5 | 1,64 % |
| Autre | 1 | 0,33 % |
| Sous-total | 10 | 3,29 % |
| Participation au comité de vigilance et de la qualité | | |
| Participation au comité de vigilance et de la qualité | 14 | 4,61 % |
| Sous-total | 14 | 4,61 % |

| Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes | | |
|---|-----|---------|
| Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes | 177 | 28,22 % |
| Collaboration avec les comités des usagers / résidents | 21 | 6,91 % |
| Soutien aux commissaires locaux | 5 | 1,64 % |
| Autre | 16 | 5,26 % |
| Sous-total | 219 | 72,03 % |
| TOTAL | 304 | 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 2013 au 31 mars 2014, les médecins examinateurs ont reçu 46 **nouvelles plaintes**. Au 1^{er} avril 2013, il y avait 7 plaintes en voie de traitement. De ces 53 plaintes (46 + 7), 46 furent réglées, soit près plus de 87 %, et 7 plaintes étaient toujours en voie de traitement à la fin de la période.

Pour le présent exercice, on constate **une diminution de 16 % du nombre de plaintes déposées** par rapport à l'année 2012-2013. C'est toujours dans la mission CHSGS que se retrouve le plus fort pourcentage avec près de 95 % des plaintes, ce qui est normal étant donné leur volume d'activités.

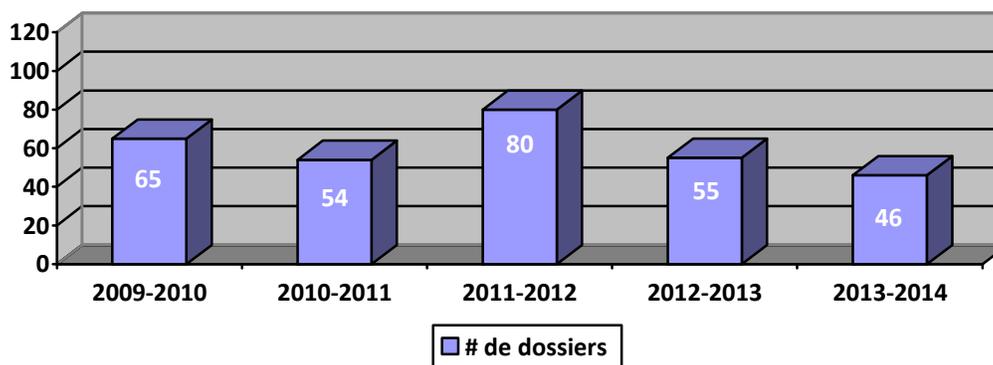
Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| 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 | 46 | 46 | 7 | 3 |

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, qu'une plainte a été déposée par un tiers et que c'est l'utilisateur qui se représente lui-même dans 50 % 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 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| AUTEUR | Nombre | % |
|--------------|-----------|--------------|
| Représentant | 23 | 47,92 % |
| Usager | 24 | 50,00 % |
| Tiers | 1 | 2,08 % |
| TOTAL | 48 | 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 46 dossiers de plaintes qui ont été conclues portaient sur 73 motifs de plaintes. Il y a eu 8 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 abandonnées par l'utilisateur et deux ont été cessées par le médecin examinateur. On constate que les soins et services dispensés sont le principal motif de plaintes avec un peu plus de 50 % des cas. Les relations interpersonnelles sont évoquées dans 38 % des dossiers. Les autres catégories de motifs se partagent les 12 % 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 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| 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 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 % | 1 | 0 | 1 | 100 % | 2 | 2,74 % |
| Aspect financier | | | | | | | | | | | | |
| Sous-total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 % | 0 | 0 | 0 | 100 % | 0 | 0 % |
| Droits particuliers | | | | | | | | | | | | |
| Sous-total | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 100 % | 0 | 1 | 1 | 100 % | 2 | 2,74 % |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | | | | | | | | | | | | |
| Sous-total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 % | 0 | 0 | 0 | 100 % | 0 | 0 % |
| Relations interpersonnelles | | | | | | | | | | | | |
| Sous-total | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 % | 9 | 18 | 27 | 100 % | 28 | 38,36 % |
| Soins et services dispensés | | | | | | | | | | | | |
| Sous-total | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 | 100 % | 13 | 23 | 36 | 100 % | 40 | 50,79 % |
| Autre | | | | | | | | | | | | |
| Sous-total | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 % | 0 | 0 | 0 | 100 % | 1 | 1,37 % |
| TOTAL | 6 | 1 | 1 | 0 | 8 | 100 % | 23 | 42 | 65 | 100 % | 73 | 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 73 motifs de plaintes conclues, 13 ont fait l'objet de 23 mesures dont 19 à portée individuelle et 4 à portée systémique. Les mesures concernant les soins et services dispensés comptent pour 57 % du total des mesures. Les relations interpersonnelles représentent 39 % 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 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| 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 | 1 | 0 | 0 | 0 | 9 | 9 | 0 | 19 | 83 % |
| À portée systémique | | | | | | | | | |
| Sous-total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 17 % |
| TOTAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 9 | 13 | 0 | 23 | 100 % |

Le tableau 1-G démontre que dans 52 % des cas, le traitement des dossiers se fait en respect des délais prévus à la loi qui est de 45 jours. C'est une amélioration de 8 % comparativement à 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 2013 - 2014**

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| DÉLAI D'EXAMEN | Nombre | % |
|------------------|--------|---------|
| Moins de 3 jours | 7 | 15,22 % |
| 4 à 15 jours | 1 | 2,17 % |
| 16 à 30 jours | 6 | 13,04 % |
| 31 à 45 jours | 10 | 21,74 % |

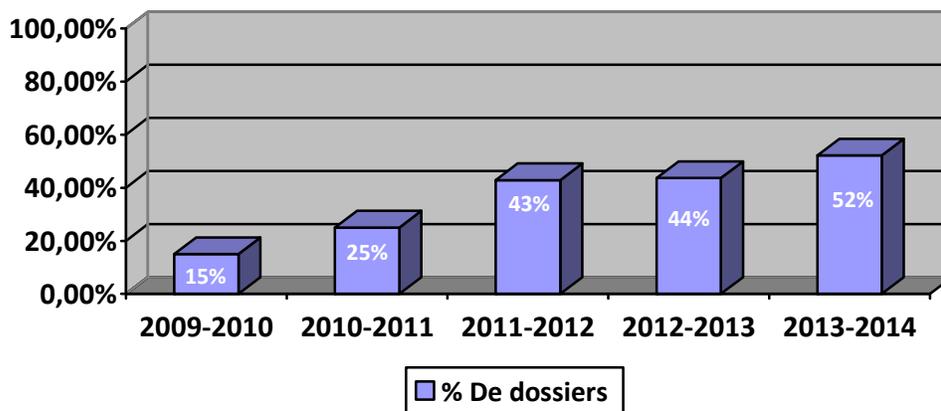
| | | |
|------------|----|---------|
| Sous-total | 24 | 52,17 % |
|------------|----|---------|

| DÉLAI D'EXAMEN | Nombre | % |
|-------------------|--------|---------|
| 46 à 60 jours | 6 | 13,04 % |
| 61 à 90 jours | 11 | 23,91 % |
| 91 à 180 jours | 5 | 10,87 % |
| 181 jours et plus | 0 | 0 % |

| | | |
|------------|----|---------|
| Sous-total | 22 | 47,83 % |
|------------|----|---------|

| | | |
|--------------|----|-------|
| TOTAL | 46 | 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.

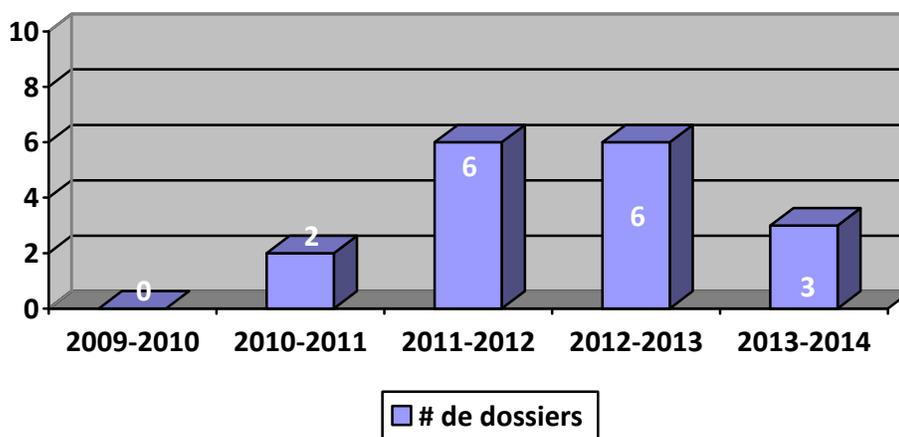
Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Comité de révision

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| En cours d'examen au début de l'exercice | Reçus durant l'exercice | Conclus durant l'exercice | En cours d'examen à la fin de l'exercice |
|--|-------------------------|---------------------------|--|
| 0 | 3 | 3 | 0 |

Évolution sur 5 ans du nombre de dossiers reçus en révision



Les 3 dossiers traités par le comité de révision comptaient 3 motifs de plaintes tous au niveau des soins et services dispensés. Aucun des motifs n'a fait l'objet d'une mesure. La loi prévoit que le comité de révision a 60 jours pour rendre ses conclusions. Ce délai de 60 jours a été respecté dans seulement 1 des 3 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 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| 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 | 0 | 0 | 100 % | 0 | 0 % |
| 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 % | 0 | 0 | 0 | 100 % | 0 | 0 % |
| Soins et services dispensés | | | | | | | | | | | | |
| Sous-total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 % | 0 | 3 | 3 | 100 % | 0 | 100 % |
| Autre | | | | | | | | | | | | |
| Sous-total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 % | 0 | 0 | 0 | 100 % | 0 | 0 % |
| TOTAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 % | 0 | 3 | 3 | 100 % | 3 | 100 % |

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

BILAN DES PLAINTES 2013-2014 — AGENCE

COMMISSAIRE RÉGIONAL

VOLET « PLAINTES »

Le tableau 1-A ainsi que le graphique suivant nous montrent qu'en 2013-2014, le nombre de nouveaux dossiers est sensiblement le même. Les plaintes reçues concernaient les résidences pour personnes âgées dans 63 % des cas, les organismes communautaires pour 26 %, l'Agence de la santé et des services sociaux dans 5 % et une ressource offrant de l'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique dans 4 % des cas. De plus, des ressources autres étaient mentionnées dans 2 % des dossiers.

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

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| 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 |
|--|-------------------------|---------------------------|--|-----------------------|
| 10 | 38 | 42 | 6 | 3 |

Évolution sur 5 ans du nombre de dossiers

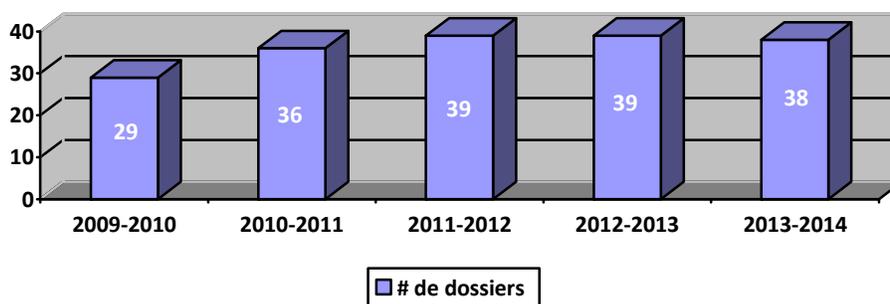


Tableau 1-C ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| AUTEUR | Nombre | % |
|--------------|-----------|--------------|
| Représentant | 21 | 50 % |
| Tiers | 1 | 2 % |
| Usager | 20 | 48 % |
| TOTAL | 42 | 100 % |

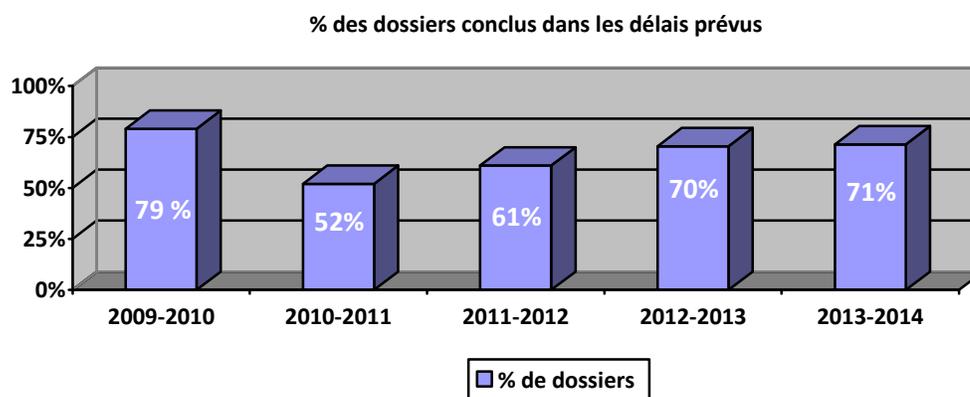
Au niveau des auteurs, on constate que c'est dans la même proportion entre les usagers et les représentants que les plaintes sont déposées.

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 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| DÉLAI D'EXAMEN | Nombre | % |
|-------------------|-----------|----------------|
| Moins de 3 jours | 4 | 9,52 % |
| 4 à 15 jours | 5 | 11,90 % |
| 16 à 30 jours | 10 | 23,81 % |
| 31 à 45 jours | 11 | 26,19 % |
| Sous-total | 30 | 71,42% |
| 46 à 60 jours | 3 | 7,14 % |
| 61 à 90 jours | 2 | 4,76 % |
| 91 à 180 jours | 2 | 4,76 % |
| 181 jours et plus | 5 | 11,90 % |
| Sous-total | 12 | 28,56 % |
| TOTAL | 42 | 100 % |



Au niveau des délais de traitement, c'est sensiblement pareil à l'an dernier. 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 14 dossiers d'interventions et il en a complété 13. C'est comparable à l'année précédente en termes de nouveaux dossiers. Les dossiers conclus durant l'année concernaient des résidences pour personnes âgées dans près de 85 % des cas.

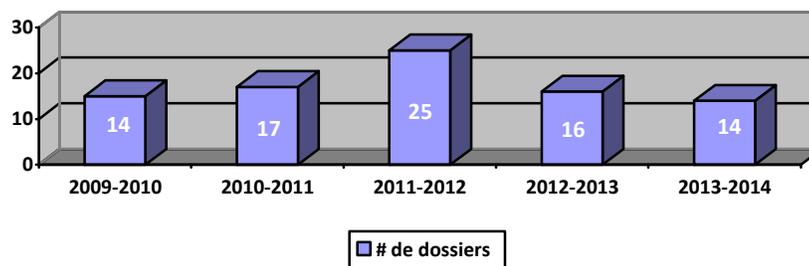
Tableau 2-A BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| En cours de traitement au début de l'exercice | Amorcés durant l'exercice | Conclus durant l'exercice | En cours de traitement à la fin de l'exercice |
|---|---------------------------|---------------------------|---|
| 0 | 14 | 13 | 1 |

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 55 dossiers de conclus et ces dossiers portaient sur 110 motifs de plaintes. Les motifs concernaient l'organisation du milieu pour 42 %, les soins et services pour 26 %, les relations interpersonnelles, les droits et les aspects financiers pour environ 13 % chacun, l'accessibilité pour 1 %.

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 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| MOTIF | PLAINTES | INTERVENTION | TOTAL |
|--|-----------|--------------|------------|
| Accessibilité | 1 | 0 | 1 |
| Aspect financier | 12 | 1 | 13 |
| Droits particuliers | 8 | 1 | 9 |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 34 | 12 | 46 |
| Relations interpersonnelles | 10 | 2 | 12 |
| Soins et services dispensés | 24 | 5 | 29 |
| Autre | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 89 | 21 | 110 |

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 110 motifs des dossiers conclus, 23 mesures ont été formulées dont 22 à portée systémique. Les mesures concernant l'adaptation du milieu et de l'environnement comptent pour 48 % et les soins et services pour 17 % 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 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| 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 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 % |
| À portée systémique | | | | | | | | | |
| Sous-total | 0 | 4 | 2 | 11 | 1 | 4 | 0 | 22 | 96 % |
| TOTAL | 0 | 5 | 2 | 11 | 1 | 4 | 0 | 23 | 100 % |

VOLET « ASSISTANCE »

Le Commissaire régional est régulièrement interpellé par les utilisateurs de services afin qu'il les assiste, soit pour formuler une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service. Comme on le constate au tableau 4-A, 34,27 % des 248 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 65,73 %. Vous constaterez également une diminution très importante du volume de dossiers (38 %), cela s'explique par une réorganisation à l'interne, maintenant seulement les demandes ayant un lien avec les insatisfactions sont acheminées au Commissaire régional. Des 248 dossiers d'assistance, 81 provenaient directement du Ministère sous forme de courrier ministériel et 31 concernaient la recherche d'un médecin de famille.

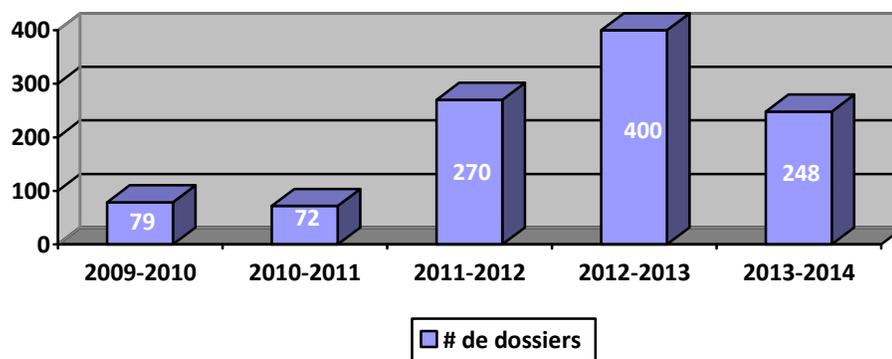
Tableau 4-A ÉTAT DES DEMANDES D'ASSISTANCE CONCLUES
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| ASSISTANCE | Nombre | % |
|---------------------------------------|------------|--------------|
| Aide à la formulation d'une plainte | 85 | 34,27 % |
| Aide concernant un soin ou un service | 163 | 65,73 % |
| TOTAL | 248 | 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 51 reprises au cours de l'année 2013-2014. Ces consultations sont faites, soit par d'autres commissaires, soit par des gestionnaires ou des représentants d'organismes afin d'obtenir du Commissaire régional 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 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| CONSULTATION | Nombre |
|--------------|-----------|
| Consultation | 51 |
| TOTAL | 51 |

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 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

| AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE | Nombre | % |
|---|-----------|----------------|
| Promotion / Information | | |
| Droits et obligations des usagers | 1 | 2,38 % |
| Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires) | 0 | 0,00 % |
| Régime et procédure d'examen des plaintes | 4 | 9,52 % |
| Autre (préciser) | 1 | 2,38 % |
| Sous-total | 6 | 14,28 % |
| Communications au conseil d'administration (en séance) | | |
| Bilan des dossiers des plaintes et des interventions | 5 | 11,90 % |
| Attentes du conseil d'administration | 0 | 0,00 % |
| Autre (préciser) | 0 | 0,00 % |
| Sous-total | 5 | 11,90 % |
| Participation au comité de vigilance et de la qualité | | |
| Participation au comité de vigilance et de la qualité | 3 | 7,14 % |
| Sous-total | 3 | 7,14 % |
| Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes | | |
| Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes | 23 | 54,76 % |
| Collaboration avec les comités des usagers / résidents | 1 | 2,38 % |
| Soutien aux commissaires locaux | 2 | 4,76 % |
| Autre (préciser) | 2 | 4,76 % |
| Sous-total | 28 | 66,66 % |
| TOTAL | 42 | 100 % |

CONCLUSION

L'année 2013-2014 a été une année de transition au niveau du programme de certification des résidences pour aînés (RPA). L'adoption et l'entrée en vigueur de certains articles du nouveau règlement a nécessité plus de support au niveau des membres de l'équipe de certification pour assurer la mise en place des nouvelles normes. Ce dossier devra également occuper une place importante à l'année 2014-2015 puisque de nouveaux articles devront être mis en place au cours de l'année.

Comme par les années passées, la majeure partie des activités en lien avec le régime d'examen des plaintes concernait les résidences privées pour aînés, tant au niveau de plaintes que des interventions. En ce qui concerne les assistances, c'est toujours l'accès aux services de première ligne qui est en cause, tant au niveau de l'accès à un médecin de famille que pour la recherche de soins et services dans notre contexte de pénurie de ressources.

Je tiens à remercier tous mes collaborateurs, tant à l'interne à l'Agence qu'à l'externe. Grâce à eux, l'objectif de contribuer à l'amélioration des soins et services pour la communauté lavalloise.

**Agence de la santé
et des services sociaux
de Laval**

Québec 