

**Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie James**

σDδ7<sup>a</sup> b7 ·ΔΓΔ ·Δ·Δ<sup>a</sup> Δaa bΓC·bσD<sup>t</sup>

**Cree Board of Health and Social Services of James Bay**

**RAPPORT SUR L'APPLICATION  
DE LA PROCÉDURE  
D'EXAMEN DES PLAINTES  
ET DU RESPECT DES DROITS  
DES USAGERS**

**Région 18  
Terres-Cries-de-la-Baie-James**

**2013-2014**

## TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET A LA QUALITE DES SERVICES .....	4
<b>LE CONSEIL CRI DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA BAIE-JAMES .....</b>	<b>5</b>
• <b>Les Centres Miyupimaatissiu (santé) communautaires (CMC) .....</b>	<b>5</b>
• <b>Les établissements et les services régionaux.....</b>	<b>5</b>
• <b>Les partenaires .....</b>	<b>5</b>
• <b>La gouvernance.....</b>	<b>6</b>
• <b>La structure de l'organisation.....</b>	<b>6</b>
LES VALEURS QUI GOUVERNENT LE C.C.S.S.S.B.J. ....	7
• Le Code d'éthique.....	7
FAITS SAILLANTS DES ACTIVITES DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET A LA QUALITE DES SERVICES PAR INTERIM.....	8
<b>Rôle et responsabilités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services .....</b>	<b>8</b>
Un rôle particulier.....	8
Le rôle general.....	9
PLAINTES FORMULEES AUPRES DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET A LA QUALITE DES SERVICES.....	10
• <b>Nature des plaintes.....</b>	<b>10</b>
• <b>Services visés par les plaintes.....</b>	<b>11</b>
• <b>Plaintes selon les communautés .....</b>	<b>11</b>
LA TOURNÉE DES COMMUNAUTÉS .....	13
• <b>Les objectifs de la tournée.....</b>	<b>13</b>
• <b>La tournée des communautés .....</b>	<b>13</b>
• <b>Commentaires, suggestions et recommandations .....</b>	<b>13</b>
RAPPORT DU MEDECIN EXAMINATEUR .....	14
RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE VIGILANCE 2013-2014.....	15
Un premier rapport .....	15
• <b>Mandat du Comité de vigilance .....</b>	<b>15</b>
• <b>Composition du Comité de vigilance.....</b>	<b>15</b>
• <b>Rencontres du comité.....</b>	<b>16</b>
• <b>Plan d'action 2014-2015 .....</b>	<b>16</b>
Plan d'action de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services 2014-2015.....	17

Annexe 1 - DÉFINITION DES MOTIFS DE PLAINTÉ ..... 18  
Annexe 2 – DÉFINITION DES TYPES DE DOSSIERS ..... 19

---

## MOT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET A LA QUALITE DES SERVICES

---

Il me fait plaisir de présenter le Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et du respect des droits des usagers du Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James (C.C.S.S.B.J.) pour l'année 2013-2014.

L'année 2013-2014 aura permis de visiter 7 des 9 communautés crie afin d'expliquer et de promouvoir le Code d'éthique du Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James de même que le rôle et les responsabilités de la Commissaire.

La tournée aura également permis de rencontrer les usagers, la population et les travailleurs et travailleuses, permettant ainsi de recueillir plaintes et demandes d'assistance ou de consultation. C'est ainsi que volume de dossiers ouverts en 2013-2014 est 4 fois plus élevé qu'en 2012-2013.

Le C.C.S.S.B.J. souhaite vraiment travailler à l'amélioration de la qualité des soins et des services et à veiller au respect des droits des usagers. C'est ainsi qu'un suivi est fait des recommandations présentées par la Commissaire aux plaintes et que le C.C.S.S.B.J. tente vraiment de trouver les moyens que des situations malheureuses ne se reproduisent pas.

La Commissaire tient à remercier les membres du Conseil d'administration de même que les membres du personnel pour leur précieuse collaboration dans le règlement des plaintes et dans l'élaboration de recommandations permettant d'améliorer les soins et les services dispensés par le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James.

*Louise Valiquette*

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (par interim)

Pour le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James

---

## **LE CONSEIL CRI DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA BAIE-JAMES<sup>1</sup>**

---

Le (C.C.S.S.B.J.) a été fondé en 1978 et est responsable de l'administration des services de santé et des services sociaux pour toutes les personnes qui résident de façon permanente ou temporaire dans la Région 18, région administrative du ministère de la santé et services sociaux du Québec qui correspond au territoire cri de la Baie James. Le mandat du CCSSBJ est défini par la loi S-5 et les règlements de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris.

- **Les Centres Miyupimaatissiu (santé) communautaires (CMC)**

Dans chacune des neuf communautés de l'Eeyou Istchee, le C.C.S.S.B.J. opère un Centre Miyupimaatissiu communautaire (CMC) qui est similaire aux CSSS d'ailleurs au Québec. Les CMC offrent des services de médecine générale, des soins à domicile, des soins dentaires et des services sociaux.

- **Les établissements et les services régionaux**

- ✓ Le Centre hospitalier régional de Chisasibi avec 29 lits.
- ✓ Les trois installations régionales pour les jeunes à problèmes opérées par les Services de guérison pour les jeunes.
- ✓ Le Service de santé publique régional qui se trouve à Mistissini avec un bureau satellite à Montréal.
- ✓ Les bureaux de liaison des Services aux patients cris à Chibougamau, Val d'Or et Montréal.
- ✓ Le bureau de recrutement des Ressources humaines à Montréal. Ce bureau recrute pour toutes les catégories d'emploi excepté les médecins et les dentistes.

- **Les partenaires**

Lorsque des patients cris ont besoins de soins spécialisés tels qu'une chirurgie, cela est organisé par le Réseau Universitaire Intégré de Santé (RUIS) de la province du Québec. Sous ce système, les bénéficiaires cris ont accès aux services dispensés par les quatre hôpitaux universitaires de McGill: le Centre de santé universitaire de McGill (MUHC), l'Hôpital général juif, l'Hôpital St. Mary's et l'Institut universitaire de santé mentale Douglas.

---

<sup>1</sup> <http://www.creehealth.org/fr/%C3%A0-propos-du-ccssbj>

- **La gouvernance**

Le C.C.S.S.S.B.J. est gouverné par un Conseil d'administration dont la présidente est Bella M. Petawabano. Les conseils et les comités consultatifs rendent des comptes directement au Conseil d'administration, tels que le font aussi la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le coroner. La directrice générale est madame Mabel Herodier.

- **La structure de l'organisation**

Le C.C.S.S.S.B.J. est organisé en 5 services:

1. Le Service de la direction générale qui comprend le bureau de la directrice générale et du directeur des Services corporatif ;
2. Le Service Miyupimaatissiu qui dispense tous les services médicaux et sociaux. C'est le service le plus vaste ;
3. Le Service Pimuhteheu qui est responsable de la planification des programmes du Service de santé publique ;
4. Le Service Nishiiyu qui s'assure que les services et les programmes soient dispensés en harmonie avec la culture et les valeurs crie ;
5. Le Service administratif qui comporte le Service des ressources humaines, le Service des Technologies de l'information, le Service des finances, le Service des achats et le Service des ressources matérielles.

---

## LES VALEURS QUI GOUVERNENT LE C.C.S.S.B.J.

---

La nation Eeyou d'Eeyou Istchee, sous la direction de Tsheymendo, s'engage à développer des communautés responsables et saines de manière à produire<sup>2</sup> :

- ✓ des individus équilibrés du point de vue émotionnel, spirituel, mental et physique;
- ✓ des familles qui vivent en harmonie et contribuent à des communautés saines;
- ✓ des communautés qui se soutiennent et qui sont réceptives et responsables;
- ✓ un environnement qui continuera de générer des ressources traditionnelles.

Cela est dans le contexte d'un gouvernement national Eeyou fort qui exerce une autorité et un contrôle complets sur la prestation de soins de santé et de services sociaux inter-agences de qualité, complets et intégrés, et qui promeut le développement des ressources humaines crie et qui applique les ressources adéquates pour répondre à nos besoins en insistant sur les valeurs crie de respect, d'honnêteté, d'amour, de bienveillance et de partage.

À cette fin, un Code d'éthique a été rédigé qui prévoit les droits et responsabilités des usagers et du personnel du C.C.S.S.B.J.

- **Le Code d'éthique**

Le Code d'éthique n'est pas un outil d'évaluation ou de prévention. Il s'agit plutôt d'un guide portant sur les actions et les interactions de toutes les personnes impliquées dans la prestation des services. Il reconnaît le droit de chaque individu de recevoir des soins de santé et des services sociaux appropriés, adéquats et continus.

Par cette reconnaissance, les intervenants s'engagent à respecter les droits des usagers en leur offrant des soins et des services de qualité d'une manière respectueuse.

Le Code d'éthique est également un instrument de promotion des droits des usagers. Il met l'accent sur l'établissement et le maintien de bonnes relations dans un esprit de respect mutuel.

---

<sup>2</sup> Approuvé par le conseil d'administration le 19 mars 2009

## **FAITS SAILLANTS DES ACTIVITES DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET A LA QUALITE DES SERVICES PAR INTERIM**

---

### **Rôle et responsabilités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

C'est dans une perspective d'amélioration de la qualité des soins et des services que le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James a choisi de se doter des services d'une Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services fait rapport directement au Conseil d'administration de ses recommandations. Le Conseil d'administration prend alors les moyens nécessaires au suivi des recommandations qu'il choisi d'adopter.

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services maintient son indépendance en tout temps. Elle prête assistance aux personnes qui le requièrent, donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumettent les intervenants du réseau et peut aussi intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés.

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services transmet les plaintes concernant les membres du CMDP au Médecin examinateur.

### **Un rôle particulier**

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services joue le rôle de :

- ✓ Commissaire locale
- ✓ Commissaire régionale
- ✓ Commissaire pour les matières fédérales

## Le rôle general

La Commissaire :

- ✓ Aide et soutient les usagers ou toute personne vivant une insatisfaction relativement aux soins et services ou considérant que ses droits n'ont pas été respectés ;
- ✓ Aide et soutient les usagers ou toute personne à toutes les étapes du processus de plainte;
- ✓ Peut faire, et fait, des recommandations au Conseil d'administration afin de corriger des situations et d'améliorer la qualité des soins et services ou afin de faire respecter les droits des usagers;
- ✓ Assure la confidentialité du processus;
- ✓ S'assure qu'il n'y ait pas de mesures de représailles à l'encontre d'une personne ayant porté plainte;
- ✓ Promeut le Code d'éthique de même que le rôle et les fonctions de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services;

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- ✓ Participe au comité de vigilance du C.C.S.S.B.J. ;
- ✓ Participe aux rencontres des commissaires régionaux avec le Ministère de la santé et des services sociaux;
- ✓ Participe aux rencontres entre commissaires régionaux;
- ✓ Peut participer à des rencontres de commissaires locaux.

## PLAINTES FORMULEES AUPRES DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET A LA QUALITE DES SERVICES<sup>3</sup>

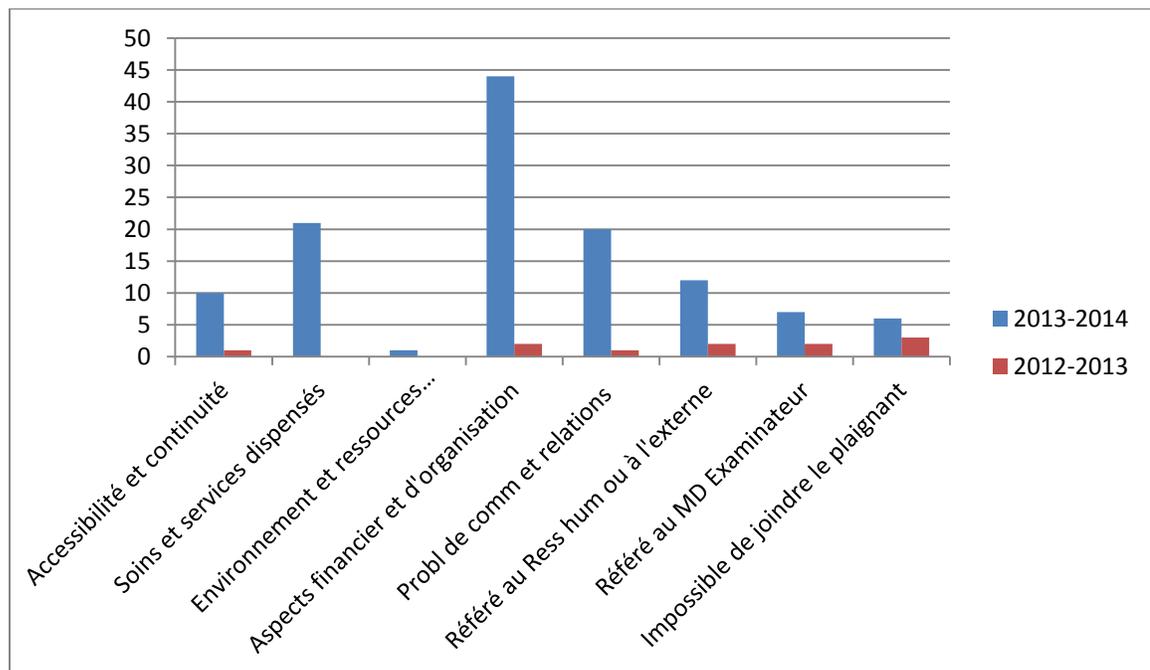
L'année 2013-2014 a vu une augmentation importante du nombre de dossiers ouverts par la commissaire. Cela s'explique par la tournée des communautés qui a été tenue au début de l'année 2014. Nous y reviendrons.

Ainsi, 91 dossiers ont été ouverts, comparativement à 26 en 2012-2013.

Le délai de 60 jours pour le traitement des plaintes a été respecté en moyenne. Certaines plaintes portant sur des aspects systémiques du C.C.S.S.B.J. ont requis beaucoup plus de temps d'examen que les 60 jours prévus au règlement du C.C.S.S.B.J.

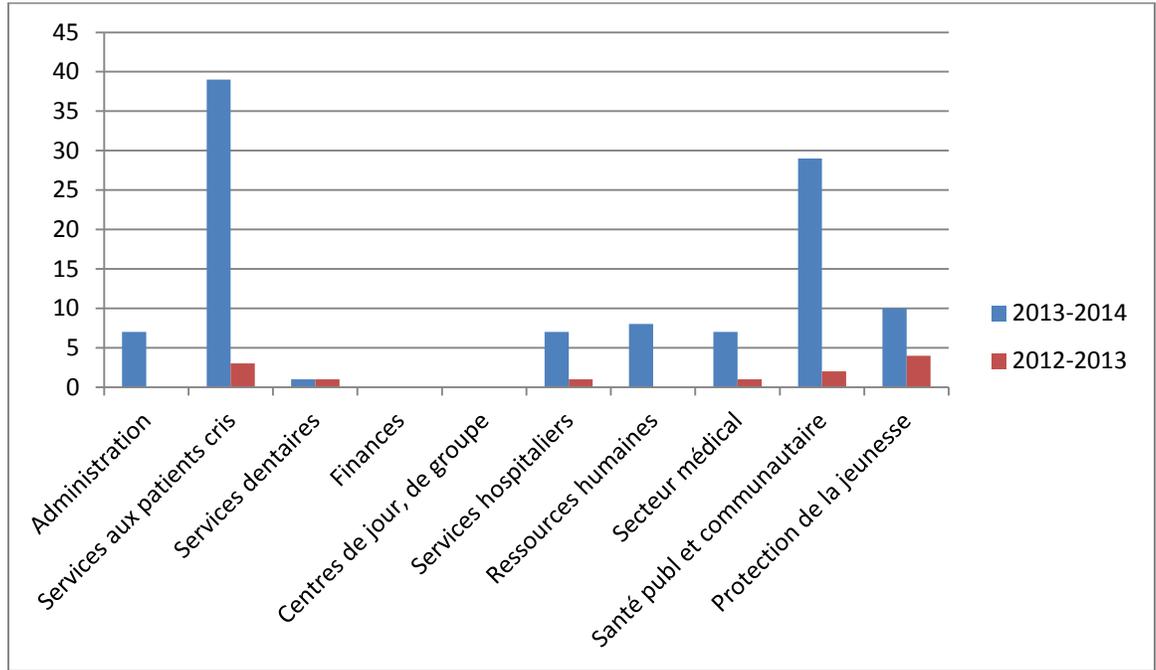
Aucun dossier n'a été l'objet d'un recours auprès du Protecteur des usagers.

- **Nature des plaintes**

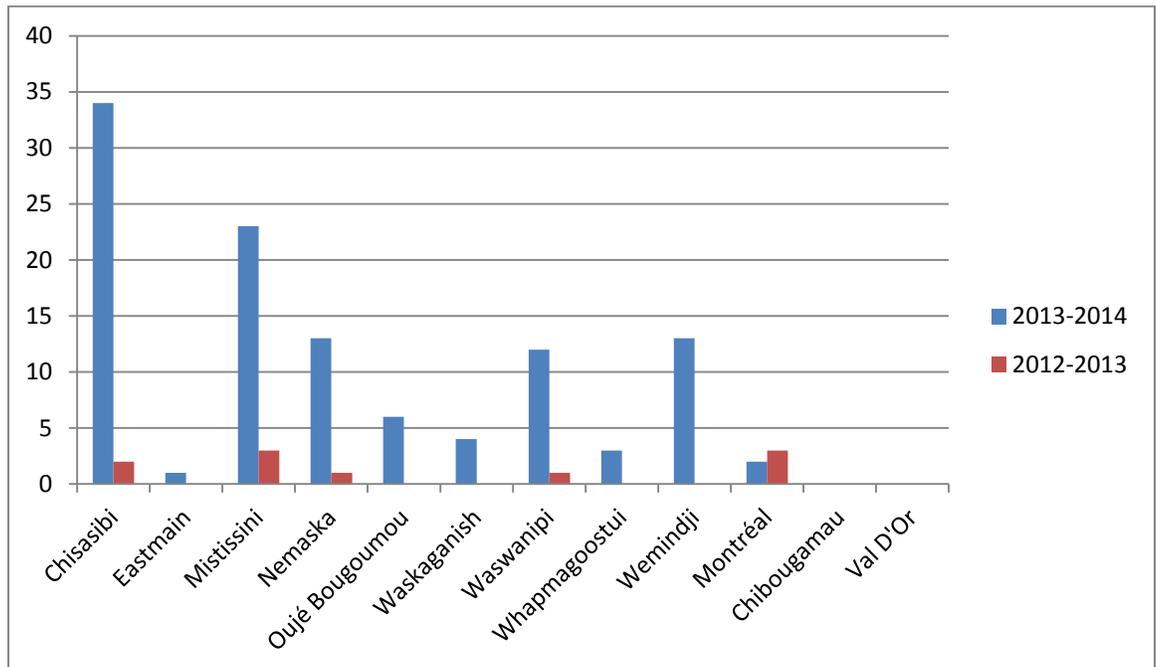


<sup>3</sup> Le C.C.S.S.B.J. n'utilise pas le système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS).

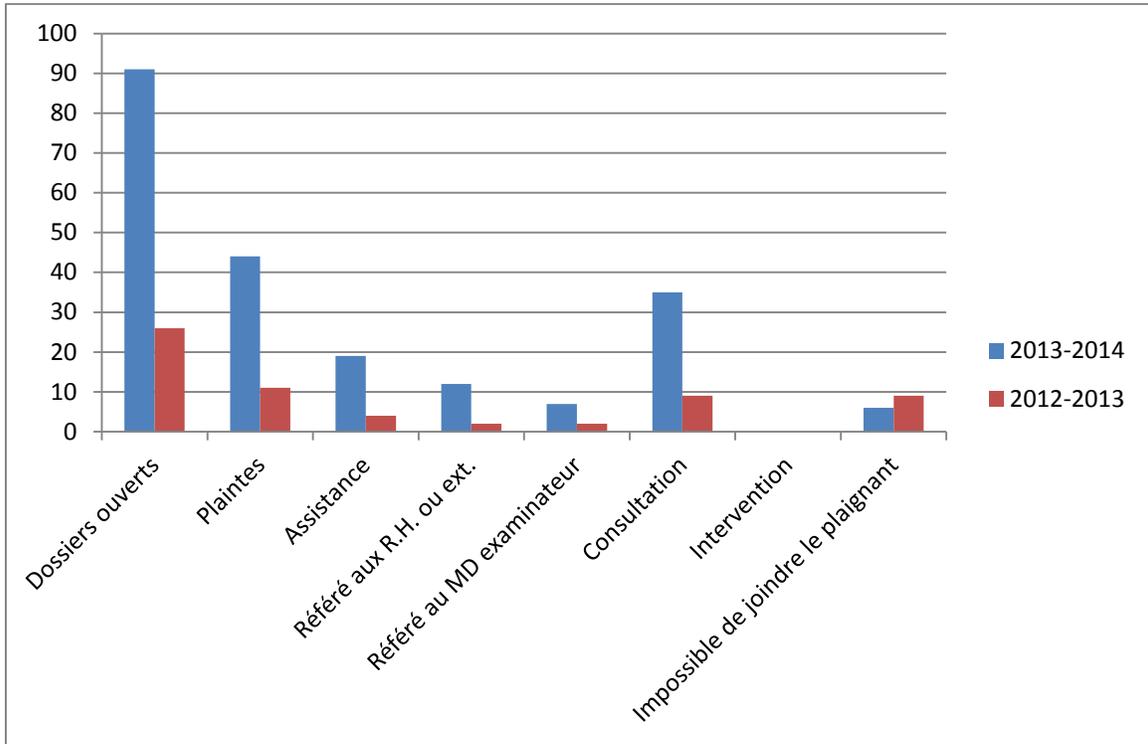
- **Services visés par les plaintes**



- **Plaintes selon les communautés**



- **Dossiers : plaintes, assistance, références, etc.**



---

## LA TOURNÉE DES COMMUNAUTÉS

---

Nous avons mentionné plus haut qu'une tournée des communautés a été faite au début de l'année 2014. Cette tournée aura permis de prendre les plaintes, les consultations et les demandes d'assistance de la population et des travailleurs et travailleuses. Elle aura également permis de faire la promotion du rôle de la Commissaire.

- **Les objectifs de la tournée**

1. Sensibiliser les personnes aux droits et responsabilités des usagers;
2. Expliquer le Code d'éthique;
3. Expliquer le rôle de la Commissaire aux plaintes et la qualité des services de même que le processus de plaintes;
4. Insister sur l'orientation qualité du C.C.S.S.B.J.

- **La tournée des communautés**

La présidente du conseil d'administration du C.C.S.S.B.J., Bella Petawabano, et la Commissaire ont visité 7 communautés durant les mois de février et mars 2014, en plus de rencontrer les usagers et le personnel à Montréal et à Val D'Or.

Dans chaque communauté, nous avons pu rencontrer le Conseil de bande ou son personnel, la population et le personnel du C.C.S.S.B.J. De plus, dans chaque communauté, la radio locale nous a donné du temps d'antenne afin que nous puissions faire notre présentation en cri et en anglais.

- **Commentaires, suggestions et recommandations**

Outre les dossiers ouverts, il a été possible de recueillir des commentaires généraux et des suggestions d'amélioration. Il a également été possible de répondre à beaucoup de questions. Au total, c'est le Service aux patients cris qui a reçu le plus d'attention, ce qui s'explique par le fait qu'il traite un volume de dossiers très important. On a aussi discuté les besoins spécifiques des aînés, la nécessité de réfléchir au roulement important des médecins et dentistes qui viennent dans les communautés. Enfin, une plus grande présence de professionnels de même que le nécessaire respect entre les personnes ont été abordés. Des sujets sur lesquels le C.C.S.S.B.J. consacrera du temps dans la prochaine année.

## **RAPPORT DU MEDECIN EXAMINATEUR**

---

Durant l'année 2013-2014, le Médecin examinateur, le docteur François Charrette, a traité 7 plaintes et a prêté assistance dans certains dossiers pour lesquels son expertise a été requise.

Aucune des plaintes n'a été rejetée. Toutefois, aucune plainte n'a été référée au comité de discipline. Aucune plainte n'a été référée au comité de révision.

Des recommandations ont été faites auprès de 2 médecins afin qu'ils modifient certains aspects de leur pratique. Toutes les plaintes ont été réglées à la satisfaction des plaignants. Les résultats de l'analyse des plaintes ont été partagés avec le Directeur des services professionnels lequel est responsable du personnel médical, des dentistes et des pharmaciens.

Il est encore nécessaire de bien expliquer le rôle du Médecin examinateur et une belle opportunité de le faire se présenterait lors de la prochaine rencontre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens à l'automne 2014.

Le Médecin examinateur compte continuer sa collaboration avec la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

---

## RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE VIGILANCE 2013-2014

---

### Un premier rapport

C'est le premier rapport du Comité de Vigilance du C.C.S.S.S.B.J. En effet, le conseil d'administration a entériné la création de ce comité en mai 2013 et les règles de fonctionnement ont été adoptées en septembre 2013.

- **Mandat du Comité de vigilance**

Le conseil d'administration du C.C.S.S.S.B.J. s'est donné un mandat clair afin d'assurer la qualité des services à travers toutes les communautés et tous les services. Pour l'aide à atteindre cet objectif, il a désigné une Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Évidemment, l'étape suivante était de mettre sur pied un Comité de vigilance afin qu'une entité puisse contribuer à ce que le C.C.S.S.S.B.J. remplisse tous ses devoirs et responsabilités concernant :

- La qualité des services, particulièrement en regard de la pertinence, de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité des services dispensés;
- La mise en œuvre des droits des usagers;
- Le règlement diligent des plaintes.

- **Composition du Comité de vigilance**

Le comité se compose de 5 membres:

- La président du Conseil d'administration: Bella M. Petawabano
- La Directrice générale du C.C.S.S.S.B.J.: Mabel Herodier
- 2 autres membres, choisis parmi les membres du Conseil d'administration qui ne travaillent pas pour le C.C.S.S.S.B.J. ou qui ne pratiquent pas leur profession dans les centres opérés par le C.C.S.S.S.B.J. : Eva Louttit and Noah Coonishish
- La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services: Louse Valiquette

- **Rencontres du comité**

Durant l'année 2013-2014, le comité de vigilance s'est rencontré à 3 reprises. La première rencontre a porté sur l'adoption de son règlement de fonctionnement afin de le soumettre au Conseil d'administration pour adoption. Cela a été l'occasion de revoir et s'appropriier l'ensemble des responsabilités du comité. Lors des rencontres subséquentes, le comité de vigilance a examiné le rapport et les analyses de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services afin de faire des recommandations au conseil d'administration. La confidentialité des dossiers a été préservée.

Un rapport des activités du comité de vigilance a été présenté au Conseil d'administration à chacun de ses rencontres régulières.

Parmi les recommandations présentées au Conseil d'administration, on retient : la révision des politiques du Service aux patients cris, la révision des pratiques dans un service donné, la nécessité d'implanter une politique de confidentialité, la présentation de la synthèse de la tournée des communautés, le suivi des recommandations adoptées par le conseil d'administration, etc.

- **Plan d'action 2014-2015**

En 2014-2015, le Comité de vigilance:

- Continuera de surveiller l'implantation des recommandations adoptées par le conseil d'administration;
- Fera le suivi de la tournée des communautés en faisant parvenir les recommandations appropriées au conseil d'administration et en insistant pour leur implantation;
- S'assurera que la promotion des droits des usagers sera continue, et ce à tous les niveaux.

## **CONCLUSION**

---

L'année 2013-2014 aura été fertile en nouveaux dossiers. Il s'agit maintenant de bien enclencher l'année 2014-2015 en tenant compte de ce qui a été soumis par la population et par le personnel du C.C.S.S.B.J.

### **Plan d'action de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services 2014-2015**

- Compléter la tournée des communautés;
- Diminuer le délai de traitement des plaintes;
- Continuer de développer les outils permettant de traiter les plaintes de la manière la plus efficace possible;
- Développer des modalités de suivi de l'implantation des recommandations adoptées par le conseil d'administration.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services croit qu'elle pourra bénéficier encore du soutien des membres du conseil d'administration et du personnel pour l'année qui vient, et ce dans le but d'améliorer la qualité des soins et des services et de faire respecter les droits des usagers.

---

**Annexe 1 - DÉFINITION DES MOTIFS DE PLAINTE**

---

Accessibilité	Absence de services ou de ressources, délais, difficulté d'accès, refus de services et autre.
Aspect financier	Allocation de ressources matérielles et financières, facturation, frais de déplacement/transport ou d'hébergement, legs et sollicitation, processus de réclamation et autre.
Droits particuliers	Accès au dossier de l'utilisateur ou d'une plainte, accompagnement, choix du professionnel ou de l'établissement, consentement, droit : à l'information, à un accommodement raisonnable, de communiquer, de porter plainte, de recours ou linguistique, participation de l'utilisateur ou de son représentant, représentation, sécurité et autre.
Organisation du milieu et des ressources matérielles	Alimentation, compatibilité des clientèles, conditions d'intervention ou de séjour adapté, confort et commodités, équipements et matériels, hygiène/salubrité, organisation spatiale, règles et procédures du milieu, sécurité et protection et autre.
Relations interpersonnelles	Abus, communication/attitude, discrimination-racisme, fiabilité/disponibilité, respect et autre.
Soins et services dispensés	Compétence technique et professionnelle (à faire le travail) continuité, décision clinique, organisation des soins et services, traitement/intervention/services (action faite) et autre.

---

---

**Annexe 2 – DÉFINITION DES TYPES DE DOSSIERS**

---

Plainte	Insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit, par un usager ou son représentant, auprès d'un commissaire à l'endroit des services reçus ou qu'il aurait dû recevoir.
Intervention	De sa propre initiative, un commissaire aux plaintes et à la qualité des services intervient à la suite de faits rapportés ou observés et lorsqu'il juge avoir des motifs raisonnables de croire que les droits d'usagers ne sont pas respectés.
Assistance	Demande d'aide soit pour la formulation d'une plainte ou pour recevoir des soins ou des services.
Consultation	Demande d'un conseil ou d'avis sur toute question relevant de la compétence du commissaire ou en lien avec les droits des usagers.