

Centre de santé et de services sociaux  
des Etchemins



**RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION  
DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**

**Année 2008-2009**

**Par :  
Steve Gagné  
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**

**Déposé au conseil d'administration  
du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins  
Le 25 mai 2009**

## PRÉAMBULE



Je vous présente le bilan des plaintes, assistances et interventions traitées au Centre de santé et de services sociaux des Etchemins pour l'année financière 2008-2009.

En 2004, le « régime de traitement des plaintes dans le domaine de la santé et des services sociaux » a été modifié suite à l'adoption du projet de loi 83 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec (LSSSS)*. Souhaitant répondre favorablement à ces nouvelles dispositions, le Centre de santé et de services sociaux des Etchemins a procédé à la révision de son « règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers » adopté par le conseil d'administration le 20 novembre 2006.

En plus des fonctions déjà prévues dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)*, en lien avec le traitement des plaintes des usagers, le commissaire local doit aussi s'assurer de la diffusion de la procédure de traitement de ces plaintes et s'assurer de la promotion du régime d'examen. Cette procédure est actuellement disponible dans tous les sites du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins, incluant les ressources de type familial (RTF) mais également intégrée au site Internet de l'établissement.

Quant aux activités promotionnelles réalisées dans le cadre du régime d'examen des plaintes, elles ont permis d'informer les résidents du Pavillon de l'Hospitalité à Saint-Prosper, leurs proches, les responsables des RTF du territoire, les membres des comités des résidents et des usagers, les professionnels (elles) des divers secteurs de soins et de services ainsi que les membres du comité de vigilance et de la qualité dont fait partie le commissaire local. Ce dernier comité a pour mandat d'assurer le suivi de ses recommandations et de toutes autres recommandations issues d'instances internes et externes; ce qui permet au commissaire local de contribuer à l'amélioration de la satisfaction des usagers et de la qualité des soins et services. Le commissaire local doit aussi veiller à promouvoir le respect des droits des usagers et ce, en collaboration avec le Comité des usagers et le comité des résidents. L'exercice a permis au commissaire local de participer à la Table des commissaires locaux de la région Chaudière-Appalaches afin d'échanger, de se supporter, de clarifier et d'uniformiser les pratiques d'une organisation à l'autre.

## UNE VUE D'ENSEMBLE DES DEMANDES

Les plaintes traitées au cours de l'exercice ciblé ont connu une légère diminution, passant de 14 à 12, tout comme les demandes d'assistance, passant de 5 à 3, alors que les demandes d'interventions ont augmenté avec 1 demande. L'exercice se termine avec une diminution de 8 % (19 à 16) de l'ensemble des demandes reçues.

Au cours de la dernière année, le Centre de santé et de services sociaux des Etchemins a reçu un total de 12 plaintes, tant d'ordre général que médical, soit 2 de moins que le total de l'année antérieure. Au terme de cette période, la totalité des demandes reçues ont été conclues et les dossiers sont fermés; à l'exception de deux dossiers nécessitant un suivi en regard de recommandations émises. Ces 12 plaintes conclues contenaient 27 objets d'insatisfaction dont 15 étaient attribués à la mission CLSC. Il faut retenir qu'une plainte peut contenir plusieurs motifs devant être traités indépendamment.

Concernant la mission **CHSLD**, un total de 5 plaintes a été transmis au commissaire local, soit une de plus qu'en 2007-2008. Aucune démarche relevant de l'exercice précédent ne fut conclue durant cette période et une demande fut rejetée après examen sommaire. Contrairement à l'année dernière, ces demandes ont été majoritairement déposées de façon écrite (4/5) et verbale (1/5) par l'utilisateur ou son représentant légal. De ce nombre, 4 demandes ont bénéficié de l'assistance et de l'accompagnement sous diverses formes, soit : d'un intervenant de l'organisation (1), du Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins (1), du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Chaudière-Appalaches (CAAP-CA) (1) et de l'A-Droit de Chaudière-Appalaches (1) (organisme communautaire régional désigné pour assurer la promotion et la défense des droits en santé mentale).

Toujours concernant la mission **CHSLD**, le médecin examinateur a reçu une seule plainte écrite durant ce même exercice alors que 2 demandes lui avaient été transmises pour l'exercice 2007-2008. Bien que rejetée après examen sommaire, celle-ci fut déposée par un usager assisté et accompagné du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Chaudière-Appalaches (CAAP-CA).

Pour ce qui est de la mission **CLSC**, 4 plaintes furent transmises au commissaire local, soit une de moins qu'en 2007-2008. Ces demandes ont été déposées verbalement et dans une proportion de 75 % par l'utilisateur lui-même (3) et de 25 % par son représentant légal avec l'assistance et l'accompagnement du Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins (1).

Pour cette même mission **CLSC**, le médecin examinateur a reçu une demande de moins qu'en 2007-2008 pour un total de 2 plaintes, une écrite et l'autre verbale, déposées paritairement par le représentant légal de l'utilisateur et par l'utilisateur lui-même, sans requérir de support pour entreprendre le processus.

Tant pour le commissaire local que pour le médecin examinateur, l'ensemble des plaintes déposées pour ces deux missions contenaient différentes catégories d'objets ou de motifs d'insatisfaction.

## **UN APERÇU DES MOTIFS D'INSATISFACTION**

Les aspects cliniques et professionnels des soins et des services dispensés constituent, pour un 2<sup>e</sup> exercice consécutif, le principal motif de plaintes dirigées à l'endroit de l'organisation avec un total de 12 objets (44 %). Viennent ensuite l'accessibilité aux soins et aux services avec 7 objets (26 %), les relations interpersonnelles avec 4 objets (15 %), les droits particuliers des usagers avec 3 objets (11 %) et l'organisation du milieu et des ressources matérielles avec 1 objet (0.03 %). Les aspects financiers n'ont fait l'objet d'aucune plainte au cours du présent exercice.

Parmi les 27 objets traités, 15 d'entre eux (56 %) ont permis d'identifier 15 mesures correctives visant l'amélioration de la satisfaction de la clientèle et de la qualité des soins et des services dispensés.

### **... ET DE LEUR DÉLAI DE TRAITEMENT**

Près de la moitié des plaintes conclues par le commissaire local l'ont été, à 44 % des cas (4/9), à l'intérieur du délai de 45 jours prévu par la Loi alors que 5 de ces demandes ont outrepassé ce délai de traitement; variant de 46 à 60 jours (4) et de 91 à 180 jours (1). Le médecin examinateur a conclu le traitement des plaintes d'ordre médical (3), à 33 % des cas (1/3), dans un délai respectant la Loi alors que 66 % (2/3) l'ont été dans un délai variant de 61 à 90 jours.

### **LES AUTRES TYPES DE DEMANDES**

Les demandes d'assistance ont connu une diminution de 60 %, passant de 5 en 2007-2008 à 3 pour l'année concernée et elles furent toutes conciliées. Les objets soulevés sont attribuables aux relations interpersonnelles (communication avec l'entourage) pour la mission d'hébergement (CHSLD) alors que la demande adressée pour la mission CLSC fait état d'une demande de réclamation.

La demande d'intervention portait sur les objets liés à l'accessibilité aux soins et services (choix de l'établissement) et aux droits particuliers et à la qualité des soins et des services dispensés (évaluation et jugement professionnel). Le traitement de cette dernière ne donna pas l'occasion d'identifier de mesures correctives, mais permit d'apporter certaines précisions aux demandeurs quant à l'offre de soins et de services dispensés par l'organisation. Rappelons-nous qu'aucune demande d'intervention n'avait été déposée pendant l'exercice précédent.

### **LES PLAINTES TRAITÉES EN 2<sup>E</sup> INSTANCE**

Durant l'exercice 2008-2009, deux demandes concernant la mission CLSC furent transmises aux deuxièmes paliers respectifs représentés par le Protecteur du citoyen et le Comité de révision du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins. À ce jour, seul le dossier en examen au Protecteur du citoyen demeure actif et en attente de conclusions.

## UN MOT DU MÉDECIN EXAMINATEUR ...

Au cours de l'année 2008-2009, un total de trois (3) plaintes d'ordre médical a été déposé à l'endroit des médecins du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins. En plus, il m'arrive d'apporter mon support à la résolution de certaines demandes d'assistance.

Concernant la mission **CHSLD**, j'ai reçu une (1) plainte écrite portant sur la qualité des soins et services dispensés en hébergement (médication). Cette plainte fut rejetée après un examen sommaire et fut transmise au Centre de santé et de services sociaux de Beauce pour examen et conciliation.

Pour la mission **CLSC**, un total de deux (2) plaintes (une écrite et l'autre verbale) furent déposées. L'une, relativement à la qualité des soins dispensés (jugement professionnel et soins physiques) et l'autre, concernant l'accessibilité et la continuité aux soins en regard d'un refus de services d'urgence et du droit à l'information sur les modalités d'accès aux soins et aux services. Cette dernière fut conciliée en recommandant que des moyens de communication soient mis en œuvre pour que les informations relatives aux soins et aux services dispensés à la garde médicale du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins soient transmises à la population locale.

Aucune tendance majeure n'est perceptible quant à une problématique systémique des soins et services médicaux dispensés dans notre établissement. Comme vous avez pu le constater, certains correctifs ont été apportés en cours d'année afin d'assurer à notre clientèle, les soins les plus optimaux qui soient.

Je profite de l'occasion pour remercier les médecins du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins de leur collaboration ainsi que les membres du Comité de révision et monsieur Steve Gagné, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, avec qui je travaille régulièrement pour améliorer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des soins et des services dispensés par l'organisation.

Dr Raymond Morin  
Médecin examinateur  
Centre de santé et de services sociaux des Etchemins

# RAPPORT DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (PROCÉDURE GÉNÉRALE ET CMDP)

ANNÉE 2008-2009

## MOTIFS DE PLAINTES CONCLUES

### CHSLD

Les motifs de plaintes pour le volet **hébergement** font principalement référence à 12 objets répartis entre le commissaire local (11) et le médecin examinateur (1).

Tout d'abord, sous l'angle du traitement des plaintes d'ordre général, se sont présentées des insatisfactions liées à l'accessibilité (transfert inter-région) (1) et à la qualité des soins et services dispensés (6) en matière d'évaluation et de jugement professionnel, de traitement ou d'intervention liés à aux contentions, aux soins physiques et d'organisation générale des soins et services. Puis, vient l'organisation du milieu et ressources matérielles (1) en matière d'alimentation (qualité des aliments). Enfin, s'ajoutent les relations interpersonnelles (3) en matière de violence et d'abus (physique et d'autorité).

Sous l'angle du traitement de la plainte médicale, l'objet soulevé concernait la qualité des soins et services médicaux dispensés (1) en matière de médication.

### CLSC

Pour la mission **CLSC**, les divers motifs de plaintes font référence à 15 objets répartis entre le commissaire local (11) et le médecin examinateur (4).

D'abord, sous l'angle du traitement des plaintes d'ordre général, les divers motifs exprimés se rapportent à l'accessibilité (refus de services) (5), à la qualité des soins et services dispensés (3) en matière d'évaluation - jugement professionnel et de traitement ou intervention (approche thérapeutique et organisation des soins et des services), aux relations interpersonnelles (1) (empathie) et aux droits particuliers (2) en matière d'information sur les services et les modes d'accès.

Concernant le traitement médical des plaintes, les objets soulèvent des problèmes d'accessibilité (1) en matière de refus de services d'urgence, de qualité des soins et des services dispensés (2) (évaluation-jugement professionnel et traitement ou intervention – soins physiques) et de respect des droits particuliers (1) liés à l'information sur les services et les modes d'accès.

## MOTIFS DE PLAINTES REÇUES ET CONCLUES PAR MISSION

### Plaintes traitées par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et par le médecin examinateur

|  |             |
|--|-------------|
| ➤ Nombre de plaintes reçues en 2008-2009                   | 12 plaintes |
| ➤ Nombre total de plaintes en CHSLD                        | 6 plaintes  |
| ➤ Nombre total de plaintes en CLSC                         | 6 plaintes  |
| ➤ Nombre de plaintes transmises au médecin examinateur     | 3 plaintes* |
| ➤ Nombre de plaintes transmises en 2 <sup>e</sup> instance | 2 plaintes  |

\* Notez que le bilan complet des plaintes médicales sera déposé au conseil d'administration et au CMDP du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins par le Dr Raymond Morin.

| Objets ou motifs de plaintes reçues (CHSLD)  | Nombre    | Objets ou motifs de plaintes reçues (CLSC)   | Nombre    |
|--|-----------|--|-----------|
| ➤ Accessibilité (transfert)  | 1         | ➤ Accessibilité (refus de services)  | 6         |
| ➤ Soins et services dispensés (évaluation et jugement professionnel, traitement ou intervention, médication) | 7         | ➤ Soins et services dispensés (évaluation et jugement professionnel, traitement ou intervention) | 5         |
| ➤ Relations interpersonnelles (abus physique, abus d'autorité)   | 3         | ➤ Relations interpersonnelles (empathie)   | 1         |
| ➤ Organisation du milieu et ressources matérielles (alimentation)  | 1         | ➤ Organisation du milieu et ressources matérielles   | 0         |
| ➤ Aspect financier   | 0         | ➤ Aspect financier   | 0         |
| ➤ Droits particuliers  | 0         | ➤ Droits particuliers (information)  | 3         |
| ➤ Autres objets  | 0         | ➤ Autres objets  | 0         |
| <b>Total</b>   | <b>12</b> | <b>Total</b>   | <b>15</b> |

N.B. : Il est à noter qu'une plainte peut contenir plusieurs motifs ou objets différents.

## **MESURES CORRECTIVES ET RECOMMANDATIONS**

Différentes recommandations et mesures correctives ont été émises, tant par le commissaire local que le médecin examinateur, en regard du traitement des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services dispensés.

### **CHSLD**

Pour cette mission et selon le traitement des plaintes de nature générale, ces dernières furent de l'ordre d'ajustement des activités professionnelles, de mesures disciplinaires, d'obtention des services et de la relocalisation de l'utilisateur.

Le traitement de la plainte médicale ne permet pas l'application de mesures correctives pour cette mission puisque la seule plainte déposée fut rejetée après examen sommaire.

### **CLSC**

Le traitement des plaintes de nature générale permet de retenir plusieurs mesures correctives pour cette mission. Il s'agit de l'adaptation des services, de l'adoption ou de l'élaboration de protocoles cliniques ou administratifs, d'ajustement administratif, d'amélioration des communications, de mesures disciplinaires et d'une révision de l'organisation des services.

Sous l'angle médical, le traitement des plaintes permet de retenir une seule mesure corrective concernant l'amélioration des communications quant aux soins et services dispensés.

## **SUIVI ET ACTUALISATION**

L'ensemble de ces mesures correctives ont été actualisées depuis l'émission des conclusions et certaines recommandations demeurent en attente d'un suivi de la part des instances internes concernées.

## MESURES CORRECTIVES IDENTIFIÉES SELON LES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES

**Mission : CHSLD**

**Responsable du traitement : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**

| <b>Objets<br/>Mesures<br/>correctives</b>    | <b>Accessibilité<br/>et<br/>continuité</b> | <b>Soins et<br/>services<br/>dispensés</b> | <b>Relations<br/>interperson-<br/>nelles</b> | <b>Environnement<br/>et ressources<br/>matérielles</b> | <b>Aspect<br/>financier</b> | <b>Droits<br/>particuliers</b> | <b>Autres<br/>objets</b> | <b>Total</b> |
|--|--|--|--|--|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------|
| Ajustement des activités professionnelles    | 0  | 0  | 1  | 0  | 0                           | 0                              | 0                        | 1            |
| Mesure disciplinaire                         | 0  | 0  | 1  | 0  | 0                           | 0                              | 0                        | 1            |
| Obtention des services                       | 0  | 1  | 0  | 0  | 0                           | 0                              | 0                        | 1            |
| Relocalisation de l'utilisateur et transfert | 1  | 0  | 0  | 0  | 0                           | 0                              | 0                        | 1            |
| <b>Total :</b>                               | <b>1</b>                                   | <b>1</b>                                   | <b>2</b>                                     | <b>0</b>   | <b>0</b>                    | <b>0</b>                       | <b>0</b>                 | <b>4</b>     |

## MESURES CORRECTIVES IDENTIFIÉES SELON LES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES

**Mission : CHSLD**

**Responsable du traitement : Médecin examinateur**

| <b>Objets<br/>Mesures<br/>correctives</b> | <b>Accessibilité<br/>et<br/>continuité</b> | <b>Soins et<br/>services<br/>dispensés</b> | <b>Relations<br/>interperson-<br/>nelles</b> | <b>Environnement<br/>et ressources<br/>matérielles</b> | <b>Aspect<br/>financier</b> | <b>Droits<br/>particuliers</b> | <b>Autres<br/>objets</b> | <b>Total</b> |
|---|--|--|--|--|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------|
|   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0                           | 0                              | 0                        | 0            |
| <b>Total :</b>                            | <b>0</b>                                   | <b>0</b>                                   | <b>0</b>                                     | <b>0</b>   | <b>0</b>                    | <b>0</b>                       | <b>0</b>                 | <b>0</b>     |

**MESURES CORRECTIVES IDENTIFIÉES SELON LES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES**

**Mission : CLSC**

**Responsable du traitement : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**

| <i>Objets</i><br>Mesures correctives                         | Accessibilité et continuité | Soins et services dispensés | Relations interpersonnelles | Environnement et ressources matérielles | Aspect financier | Droits particuliers | Autres objets | Total     |
|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---|------------------|---------------------|---------------|-----------|
| Adaptation des services                                      | 2                           | 0                           | 0                           | 0                                       | 0                | 0                   | 0             | 2         |
| Adoption / élaboration (protocole clinique ou administratif) | 1                           | 0                           | 0                           | 0                                       | 0                | 0                   | 0             | 1         |
| Ajustement administratif                                     | 0                           | 1                           | 0                           | 0                                       | 0                | 1                   | 0             | 2         |
| Amélioration des communications                              | 0                           | 0                           | 0                           | 0                                       | 0                | 1                   | 0             | 1         |
| Mesure disciplinaire   | 0                           | 1                           | 0                           | 0                                       | 0                | 0                   | 0             | 1         |
| Révision (organisation des services)                         | 2                           | 1                           | 0                           | 0                                       | 0                | 0                   | 0             | 3         |
| <b>Total :</b>   | <b>5</b>                    | <b>3</b>                    | <b>0</b>                    | <b>0</b>                                | <b>0</b>         | <b>2</b>            | <b>0</b>      | <b>10</b> |

**MESURES CORRECTIVES IDENTIFIÉES SELON LES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES**

**Mission : CLSC**

**Responsable du traitement : Médecin examinateur**

| <i>Objets</i><br>Mesures correctives | Accessibilité et continuité | Soins et services dispensés | Relations interpersonnelles | Environnement et ressources matérielles | Aspect financier | Droits particuliers | Autres objets | Total    |
|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---|------------------|---------------------|---------------|----------|
| Amélioration des communications      | 0                           | 0                           | 0                           | 0                                       | 0                | 1                   | 0             | 1        |
| <b>Total</b>                         | <b>0</b>                    | <b>0</b>                    | <b>0</b>                    | <b>0</b>                                | <b>0</b>         | <b>1</b>            | <b>0</b>      | <b>1</b> |

**ASPECTS QUALITATIFS SOULEVÉS PAR LE TRAITEMENT DES PLAINTES  
GÉNÉRALES ET MÉDICALES - PAR MISSION**

**Mission : CHSLD**

| Nombre de plaintes | Catégories d'objets                              | Commissaire local | Médecin examinateur | Nature des mesures  | Nature des recommandations |
|--------------------|--|-------------------|---------------------|---|----------------------------|
| 1                  | Accessibilité                                    | X                 | -                   | - Relocalisation de l'usager et transfert                             | -                          |
| 1                  | Soins et services dispensés                      | X                 | -                   | - Obtentions des services   | -                          |
| 1                  | Relations interpersonnelles                      | X                 | -                   | - Mesure disciplinaire<br>- Ajustement des activités professionnelles | -                          |
| 0                  | Organisation du milieu et ressources matérielles | -                 | -                   | -   | -                          |
| 0                  | Aspect financier                                 | -                 | -                   | -   | -                          |
| 0                  | Droits particuliers                              | -                 | -                   | -   | -                          |
| 0                  | Autres objets                                    | -                 | -                   | -   | -                          |

**Mission : CLSC**

| Nombre de plaintes | Catégories d'objets                              | Commissaire local | Médecin examinateur | Nature des mesures         | Nature des recommandations  |
|--------------------|--|-------------------|---------------------|----------------------------|---|
| 1                  | Accessibilité                                    | X                 | -                   | - Adaptation des services  | -   |
| 3                  | Soins et services dispensés                      | X                 | -                   | - Ajustement administratif | - Organisation des services (3)<br>- Élaboration/Révision d'un protocole clinique ou administratif<br>- Adaptation des services<br>- Mesure disciplinaire |
| 0                  | Relations interpersonnelles                      | -                 | -                   | -                          | -   |
| 0                  | Organisation du milieu et ressources matérielles | -                 | -                   | -                          | -   |
| 0                  | Aspect financier                                 | -                 | -                   | -                          | -   |
| 2                  | Droits particuliers                              | X                 | X                   | - Ajustement administratif | - Amélioration des communications (2)   |
| 0                  | Autres objets                                    | -                 | -                   | -                          | -   |

|   |
|---|
| <b>SOMMAIRE DES DEMANDES D'ASSISTANCE<br/>SELON LES OBJETS ET NIVEAUX DE TRAITEMENT</b> |
|---|

Il faut entendre par « demande d'assistance » :

*« Tout type d'action nécessitant une ou des démarches en vue de répondre à une demande d'un usager ou de son représentant; autre qu'un recours administratif concernant un soin ou un service ou la formulation d'une plainte. »*

**La variation des demandes d'assistance au cours des deux derniers exercices**

|                           | <b>Nombre de demandes d'assistance</b> |
|---------------------------|--|
| <b>Exercice 2007-2008</b> | <b>5</b>                               |
| <b>Exercice 2008-2009</b> | <b>3</b>                               |
| <b>Comparatif</b>         | <b>- 60 %</b>                          |

**Missions : Centre d'hébergement – CLSC**

**Responsables du traitement : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et médecin examinateur**

| <b>Objets</b>                       | <b>Accessibilité et continuité</b> | <b>Soins et services dispensés</b> | <b>Relations interpersonnelles</b> | <b>Organisation du milieu et ressources matérielles</b> | <b>Aspect financier</b> | <b>Droits particuliers</b> | <b>Autres objets</b> | <b>Total</b> |
|-------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---|-------------------------|----------------------------|----------------------|--------------|
| Autres                              | 0                                  | 0                                  | 0                                  | 0   | 0                       | 0                          | 0                    | <b>0</b>     |
| Clarification                       | 0                                  | 0                                  | 0                                  | 0   | 0                       | 0                          | 0                    | <b>0</b>     |
| Conciliation                        | 0                                  | 0                                  | 0                                  | 0   | 0                       | 0                          | 0                    | <b>0</b>     |
| Démarche d'amélioration             | 0                                  | 0                                  | 0                                  | 0   | 0                       | 0                          | 0                    | <b>0</b>     |
| Information générale                | 0                                  | 0                                  | 0                                  | 0   | 0                       | 0                          | 0                    | <b>0</b>     |
| Intercession / liaison              | 0                                  | 0                                  | 0                                  | 0   | 1                       | 0                          | 0                    | <b>1</b>     |
| Obtention d'un soin ou d'un service | 0                                  | 0                                  | 0                                  | 0   | 0                       | 0                          | 0                    | <b>0</b>     |
| Aide concernant la rédaction        | 0                                  | 0                                  | 0                                  | 0   | 0                       | 0                          | 0                    | <b>0</b>     |
| Référence                           | 0                                  | 0                                  | 1                                  | 0   | 0                       | 0                          | 1                    | <b>2</b>     |
| <b>Total :</b>                      | <b>0</b>                           | <b>0</b>                           | <b>1</b>                           | <b>0</b>  | <b>1</b>                | <b>0</b>                   | <b>1</b>             | <b>3</b>     |

**SOMMAIRE DES DOSSIERS D'INTERVENTION  
SELON LES OBJETS ET NIVEAUX DE TRAITEMENT**

Il faut entendre par « intervention » :

« Action effectuée par le commissaire local à la qualité des services pouvant comprendre une recommandation visant l'amélioration de la qualité des services ainsi que la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits. Action entreprise sur demande ou de sa propre initiative. »

**La variation des demandes d'intervention au cours des deux derniers exercices**

|                           | Nombre de demandes d'intervention |
|---------------------------|-----------------------------------|
| <b>Exercice 2007-2008</b> | <b>0</b>                          |
| <b>Exercice 2008-2009</b> | <b>1</b>                          |
| <b>Comparatif</b>         | <b>+ 100 %</b>                    |

**Missions : Hôpital – Centre d'hébergement – CLSC/Info-Santé**

**Responsable du traitement : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**

| Catégorie d'objets                                | Niveau de traitement |           |                      |                     |              | Total    |
|---|----------------------|-----------|----------------------|---------------------|--------------|----------|
|   | Rejeté               | Abandonné | Refusé ou interrompu | Traitement complété |              |          |
|   |                      |           |                      | Avec mesures        | Sans mesures |          |
| Accessibilité                                     | 0                    | 0         | 0                    | 0                   | 1            | 1        |
| Soins et services dispensés                       | 0                    | 0         | 0                    | 0                   | 1            | 1        |
| Relations interpersonnelles                       | 0                    | 0         | 0                    | 0                   | 0            | 0        |
| Organisations du milieu et ressources matérielles | 0                    | 0         | 0                    | 0                   | 0            | 0        |
| Aspect financier                                  | 0                    | 0         | 0                    | 0                   | 0            | 0        |
| Droits particuliers                               | 0                    | 0         | 0                    | 0                   | 1            | 1        |
| Autres objets de demandes                         | 0                    | 0         | 0                    | 0                   | 0            | 0        |
| <b>Total :</b>                                    | <b>0</b>             | <b>0</b>  | <b>0</b>             | <b>0</b>            | <b>3</b>     | <b>3</b> |

| Type d'action        | Description  |
|----------------------|--|
| Information générale | Précision apportée relative aux modalités d'offre de soins et de services dispensés par le Centre de santé et de services sociaux des Etchemins. |

## **SOMMAIRE DES ACTIVITÉS ANNUELLES DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

Au cours de la dernière année, j'ai été actif en participant à plusieurs sessions de formation ou colloques, mais aussi en assurant la promotion et la représentation de mon mandat sous diverses formes.

### **Activités de formation :**

- Le pouvoir d'intervention du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- Rédaction de lettres de conclusions aux plaintes « Écrire pour être lu ».

### **Activités de promotion et de représentation :**

- Rencontres d'information (rôle du commissaire local et régime d'examen des plaintes) avec :
  - o L'équipe du département de médecine générale;
  - o L'équipe d'intervenants en santé mentale et déficience intellectuelle (secteur adulte);
  - o L'équipe des infirmières et infirmière auxiliaires des programmes-services Santé physique, Santé publique et Services généraux;
  - o Le Comité des usagers;
  - o Le Comité d'accueil à l'hébergement.
- Participation trimestrielle aux séances du conseil d'administration du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins;
- Participation aux rencontres du Comité de vigilance et de la qualité du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins;
- Participation aux rencontres de la Table régionale des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services;
- Participation à un comité de travail associé à la Table régionale des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services;
- Participation au sondage du Protecteur du citoyen (régime d'examen des plaintes);
- Participation aux visites d'appréciation de la qualité;
- Participation aux réunions pour l'élaboration des plans d'action suite aux visites d'appréciation de la qualité;
- Participation à la 2<sup>e</sup> Journée QUALITÉ de l'AQESSS « Objectif qualité : Leadership recommandé »;
- Participation à une rencontre avec le Protecteur du citoyen (rôle-mandat-fonctions);

- Organisation et participation à une séance d'information publique (théâtrale) sur les droits des usagers et le régime d'examen des plaintes pour le Pavillon de l'hospitalité de Saint-Prosper (collaboration : Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins et Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Chaudière-Appalaches);
- Bonification des outils promotionnels sur la procédure d'examen des plaintes du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins et affichage;
- Bonification du rôle, des mandats, des coordonnées du commissaire local et de la procédure d'examen des plaintes sur le site Internet du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins;
- Collaboration diverse avec certains partenaires du Réseau public, communautaire local, régional et provincial;
- Visites des RTF et RI du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins (rôles et fonctions du commissaire local aux plaintes et du régime d'examen des plaintes) (collaboration : Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins);
- Visite du Pavillon de l'Hospitalité de Saint-Prosper et rencontre avec des résidants et leur famille.

## DES PISTES D'AMÉLIORATION AU PROFIT DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Encore une fois, l'année 2008-2009 fut sous le signe de la « santé organisationnelle » avec un total de 12 plaintes déposées en première instance. Leur analyse a entraîné l'émission de recommandations systémiques et la mise en place de mesures correctives.

En effet, les résultats de l'application de la procédure d'examen des plaintes constituent une des sources d'information des plus adéquates et intéressantes permettant d'identifier des pistes pour améliorer la qualité des soins et des services offerts et, conséquemment, la satisfaction de la clientèle d'une organisation.

Au Centre de santé et de services sociaux des Etchemins, le principal motif de plaintes (44 %) concerne les aspects cliniques des soins et services dispensés. Les indicateurs et les résultats issus du traitement des demandes nous ont indiqué que la clientèle questionne de plus en plus la qualité des traitements et des interventions qu'elle reçoit ou est en droit de recevoir.

Il en va de même pour l'accessibilité, le second motif de plaintes en importance pour l'exercice 2008-2009. Fort de ses 26 %, les résultats indiquent une insatisfaction des usagers devant les modalités rencontrées avant de pouvoir recevoir les soins et les services attendus et ce, principalement pour la clinique médicale.

L'analyse conjointe de ces éléments a soulevé certains questionnements au sein de l'organisation et des pistes d'amélioration ont été reconnues et retenues. Ainsi, pour améliorer la qualité des soins et des services offerts et le degré de satisfaction des usagers concernant ces aspects, il serait important :

- de s'assurer que l'offre de soins et des services de la clinique médicale respecte la mission de l'établissement (recommandation 2008-00012);
- de chercher des pistes de solutions visant à assurer une couverture maximale de soins et de services médicaux et infirmiers offerts à la clientèle (recommandation 2008-00012);
- d'utiliser tous les moyens de communication disponibles afin d'informer la population du territoire au sujet du fonctionnement des activités de la clinique médicale (recommandation du commissaire local 2008-00012 et recommandation du médecin examinateur 2008-00016).

Concernant ces recommandations, un comité de travail a été formé afin d'évaluer la situation et d'en explorer d'éventuelles pistes d'améliorations. Des démarches sont donc en cours dans ce dossier. Un état de situation et d'actualisation sera éventuellement présenté et un suivi lui sera accordé à l'intérieur des activités du Comité de vigilance et de la qualité du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins.

En vue de m'assurer du respect du droit à l'information sur les mécanismes et les recours disponibles aux usagers, j'envisage, avec la collaboration du Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins et du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes régional (CAAP-CA), de reconduire une seconde séance d'information sur les droits des usagers et sur le régime d'examen des plaintes. Cette activité serait offerte à la

clientèle hébergée au Centre de santé et de services sociaux des Etchemins et dans les résidences à assistance continue (RAC) ainsi qu'à leur famille, leurs proches ou leurs représentants.

J'envisage également de maintenir la tenue de rencontres d'information et d'échanges sur mon rôle et mon mandat, associées à la procédure d'examen des plaintes et ce, auprès des équipes de différents secteurs de l'organisation.

Tout au long du dernier exercice, les observations recueillies auprès des secteurs concernés de même que les discussions tenues à propos des pistes de solutions à apporter m'ont démontré, encore une fois, toute l'ouverture, l'accueil et l'intérêt des employés, des intervenants et des gestionnaires. Je profite donc de cette tribune afin de souligner ma reconnaissance pour ce bel esprit de collaboration et de partenariat à œuvrer ensemble à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services dispensés par l'organisation du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins.

Steve Gagné  
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services  
Centre de santé et de services sociaux des Etchemins