

Centre de santé et de services sociaux
des Etchemins



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

Année 2010-2011

**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 17 mai 2011**

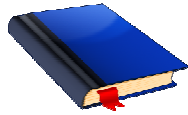


Table des matières

Préambule	3
Une vue d'ensemble des demandes	4
Un mot du médecin examinateur	6
Rapport du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (procédure générale et médicale)	7
Motifs de plaintes conclues – missions CLSC/CHSLD	7
Motifs de plaintes reçues et conclues – CSSS des Etchemins	8
Mesures correctives -recommandations – missions CLSC/CHSLD	9
État des dossiers de plaintes générales dont l'examen a été conclu selon le motif et la mesure	10
État des dossiers de plaintes médicales dont l'examen a été conclu selon le motif et la mesure	11
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen, l'auteur et le type d'assistant	12
État des dossiers de plaintes transmis aux 2 ^e paliers selon le motif	14
Protecteur du citoyen	14
Comité de révision	15
État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	16
Demandes d'assistance	17
Dossiers d'intervention	18
Bilan des dossiers d'intervention dont le traitement fut conclu selon le motif et le niveau de traitement	18
État des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon le motif et la mesure	19
Demandes de consultation	20
Activités du commissaire local	21
État des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services	21
Pistes d'amélioration au profit de la satisfaction de la clientèle	22

Note : Veuillez prendre note que l'utilisation du genre masculin a été préconisée dans ce rapport annuel afin de préserver l'anonymat des plaignants et plaignantes et des médecins visés (es).

PRÉAMBULE



Je vous présente le bilan des dossiers de plaintes, d'assistances, d'interventions et de consultation traitées au Centre de santé et de services sociaux des Etchemins pour l'année financière 2010-2011.

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.

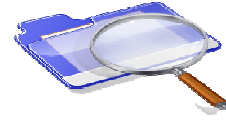
En plus des fonctions déjà prévues dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)*, en lien avec le traitement des plaintes des usagers, le commissaire local doit aussi s'assurer de la diffusion de la procédure de traitement de ces plaintes et s'assurer de la promotion du régime 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 d'abord permis d'informer des résidents du Centre d'hébergement du Centre de santé de Lac-Etchemin et leurs proches mais aussi les membres des comités des résidents et des usagers et les professionnels (elles) des divers secteurs de soins et de services.

Le commissaire local siège aussi sur le Comité de vigilance de l'établissement. Ce dernier comité a pour mandat d'assurer le suivi de ses recommandations et de toutes autres recommandations issues d'instances internes et externes; permettant 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 celui 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 ou réalités d'une organisation à l'autre.

ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES GÉNÉRALES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice		Transmis au 2 ^e palier	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2010-2011	0	0	6	-33	6	-33	0	0	2	0
2009-2010	0	0	9	0	9	0	0	0	2	100
2008-2009	0	-100	9	0	9	-18	0	0	1	0



UNE VUE D'ENSEMBLE DES DEMANDES

Les plaintes conclues au cours de l'exercice financier ont connues une légère diminution, passant de douze (12) lors du dernier exercice à huit (8) en 2010-2011. Quant aux autres types de dossiers conciliés : les demandes d'assistance sont passées de quatre (4) à deux (2), les demandes d'intervention sont passées de trois (3) à une (1) et il y eu une (1) demande de consultation. L'exercice 2010-2011 se termine donc avec une baisse de 14 % (dix-neuf en 2009-2010 à 12 en 2010-2011) de l'ensemble des demandes traitées.

Au cours de la dernière année, le Centre de santé et de services sociaux des Etchemins a reçu un total de sept (7) plaintes, tant générales (6) que médicale (1). Au terme de cette période, 100% des demandes reçues furent conclues et les dossiers fermés. Ces plaintes contenaient 11 objets d'insatisfaction.

Concernant la mission **CHSLD**, un total de trois (3) plaintes fut transmis au commissaire local; soit autant que lors de l'exercice précédent. Aucune démarche relevant de l'exercice précédent ne fut conclue durant cette période et une (1) seule demande fut rejetée après examen sommaire. Ces demandes furent majoritairement déposées par le (la) représentant(e) du résident ou de la résidente. Deux (2) des demandes ont requis l'assistance et l'accompagnement de l'A-Droit de Chaudière-Appalaches (organisme communautaire régional désigné pour assurer la promotion et la défense des droits en santé mentale) et une (1) autre celle du Comité des usagers du CSSS des Etchemins.

Toujours concernant la mission **CHSLD**, le médecin examinateur n'a reçu aucune plainte durant l'exercice; tout à l'image de l'exercice précédent.

Pour ce qui est de la mission **CLSC**, trois (3) plaintes furent transmises au commissaire local, soit 3 de moins qu'en 2009-2010. Ces demandes furent déposées majoritairement par l'usager et sans assistance.

Pour cette même mission **CLSC**, le médecin examinateur a reçu une (1) seule demande (4 en 2009-2010) mais a conclue deux (2) dossiers; dont un (1) en cours d'examen au début de l'exercice. Ces dernières furent déposées tant par l'usager que son représentant et sans assistance.

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 quatrième (4^e) exercice consécutif, le principal motif de plaintes dirigées à l'endroit de l'organisation avec un total de cinq (5) objets (45 %). Viennent ensuite, *ex æquo*, les droits particuliers des usagers et l'accessibilité avec deux (2) objets chacun (36 %) puis l'organisation du milieu et les relations interpersonnelles, *ex æquo* également, avec un (1) objet chacun (18 %). À noter que le motif lié aux questions d'accessibilité n'avait fait l'objet d'aucune plainte lors du précédent exercice.

Parmi les 11 objets traités, sept (7) mesures correctives furent identifiées visant l'amélioration de la satisfaction de la clientèle et de la qualité globale des soins et des services dispensés.

... ET DE LEUR DÉLAI DE TRAITEMENT

Contrairement aux deux (2) derniers exercices où près de la moitié des plaintes (45%) avaient été conclues à l'intérieur du délai de 45 jours prévu par la Loi, le commissaire local y a répondu à 67% lors de l'exercice 2010-2011. Seules deux (2) de ces demandes ont outrepassé ce délai de traitement; variant de 46 à 60 jours (1) et de 61 à 90 jours (1). Le médecin examinateur a conclu le traitement des plaintes d'ordre médical (2) dans un délai variant de 91 à 180 jours.

LES AUTRES TYPES DE DEMANDES (ASSISTANCES, INTERVENTIONS ET CONSULTATIONS)

Les demandes d'assistance ont connu une baisse passant de 4 en 2009-2010 à 2 demandes pour l'année concernée et elles furent toutes conciliées. Les objets soulevés étaient attribuables à la mission CLSC, furent conciliés par le commissaire local, et concernait le remboursement de frais de déplacements et l'absence de services ou de ressources.

Les demandes d'intervention sont passées de 3 en 2009-2010 à 1 demande en 2010-2011, pour la mission d'hébergement et sous signalement au commissaire local. Le motif retenu portait sur les droits particuliers des usagers en matière de sécurité. Le traitement de cette demande ne permit pas d'identifier de mesure corrective mais conduit à l'émission d'un avis. Rappelons-nous qu'une demande d'intervention peut couvrir un champ plus vaste que celui des motifs d'une plainte et que le commissaire local peut intervenir de sa propre initiative lorsque des faits lui sont rapportés et qu'il y a motifs raisonnables de croire que les droits des usagers n'y sont pas respectés.

À l'image de l'an dernier, il y eu 1 demande de consultation adressée au commissaire local par une intervenante de l'organisation concernant la conformité d'une entente de services respectant les droits et les devoirs des usagers.

LES PLAINTES TRAITÉES EN 2^E INSTANCE

Durant l'exercice 2010-2011, 2 demandes concernant la mission CLSC (1) et CHSLD (1) furent transmises au deuxième palier représenté par le Protecteur du citoyen. À ce jour, tous ces dossiers sont toujours actifs. Le Comité de révision du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins n'a pas reçu de demande.

UN MOT DU MÉDECIN EXAMINATEUR ...

Au cours de l'année 2010-2011, une seule plainte d'ordre médical fut déposée à l'endroit des médecins du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins; une autre y était déjà en traitement de l'exercice précédent. Toutes deux sont, à ce jour, conclues. De plus, il m'arrive d'apporter mon support à la résolution de certaines demandes d'assistance en y supportant le commissaire local.

Ces demandes conclues concernaient la mission **CLSC** et portaient, selon les plaignants, sur des objets d'insatisfaction liés aux aspects cliniques et professionnels des soins et des services dispensés (absence de suivi médical et évaluation-jugement professionnel). En ce sens, j'ai concilié ces dossiers par une adaptation des soins et des services médicaux (ajustement des activités professionnelles).

Aucune tendance majeure n'est perceptible quant à une problématique systémique des soins et des services médicaux dispensés au CSSS des Etchemins. Cependant, il m'est possible de constater et d'apprécier que certains correctifs apportés antérieurement tendent à porter leurs fruits. Bien que demeurant encore perfectibles, ceux-ci veillent à assurer à la clientèle les soins les plus optimaux qui soient. En ce sens, des rencontres et travaux sont réalisés avec certains gestionnaires de secteur afin de s'assurer d'une bonne compréhension et d'une mise en pratique de ces mesures retenues.

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. Je n'oublie pas monsieur Steve Gagné, commissaire local, 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 locale.

Bien à vous,

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

ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE MÉDICALES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice		Transmis au 2 ^e palier	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2010-2011	1	100	1	-75	2	-33	0	-100	0	-100
2009-2010	0	0	4	33	3	0	1	100	1	0
2008-2009	0	0	3	-40	3	-40	0	0	1	100

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

EXERCICE 2010-2011

MOTIFS DE PLAINTES CONCLUES MISSIONS CLSC - CHSLD
--

Les motifs de plaintes conclues pour ces deux missions (avec ou sans mesures correctives) font principalement référence à 11 objets répartis entre le commissaire local (9) et le médecin examinateur (2).

Plaintes générales

Tout d'abord, sous l'angle du traitement des plaintes d'ordre général, se sont présentées des insatisfactions liées à la qualité des soins et services dispensés (3) en matière de compétences techniques et professionnelles et de continuité des soins et services. Puis viennent l'accessibilité (2) en matière de processus de transfert et les droits particuliers (2) des usagers en matière choix de l'établissement pour un hébergement de participation de l'utilisateur ou de son représentant aux décisions relatives à son état. S'ajoutent finalement l'organisation du milieu et des ressources matérielles (1) en matière d'hygiène/salubrité/désinfection des équipements et les relations interpersonnelles (1) sous l'angle de l'attitude par un manque d'empathie.

Plaintes médicales

Sous l'angle du traitement médical des plaintes, les objets soulevés concernaient la qualité des soins et services médicaux dispensés (2) en matière de continuité de soins par l'absence de suivis et de décision clinique.

**MOTIFS DE PLAINTES REÇUES ET CONCLUES
CSSS DES ETCHEMINS
EXERCICE 2010-2011**

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

➤ Nombre de plaintes reçues en 2010-2011	7 plaintes
➤ Nombre de plaintes conclues en 2010-2011	8 plaintes
➤ Nombre de plaintes transmises au médecin examinateur*	1 plainte
➤ Nombre de plaintes transmises en 2 ^e 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 (générales –médicales) conclues au CSSS des Etchemins (CLSC – CHSLD)	Nombre
➤ Accessibilité (processus de transfert)	2
➤ Aspects financiers	0
➤ Droits particuliers (choix de l'établissement, participation de l'utilisateur ou son représentant)	2
➤ Organisation du milieu et ressources matérielles (hygiène/salubrité/désinfection des équipements)	1
➤ Relations interpersonnelles (manque d'empathie)	1
➤ Soins et services dispensés (compétence technique et professionnelle, continuité, décision clinique)	5
➤ Autres objets	0
Total	11

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

MESURES CORRECTIVES ET RECOMMANDATIONS
MISSIONS CLSC – CHSLD
EXERCICE 2010-2011

Différentes mesures correctives et/ou recommandations ont été émises en regard du traitement des plaintes et de l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés au CSSS des Etchemins.

À portée individuelle

Pour ces missions et selon le traitement des plaintes de nature générale, les améliorations furent de l'ordre de l'adaptation des soins et des services (évaluation ou réévaluation des besoins), de conciliation/médiation /explication et de sensibilisation d'un intervenant.

Le traitement des plaintes médicales ne permet pas de retenir de corrections particulières mais il permet aux usagers de recevoir toutes les informations ou clarifications nécessaires au traitement de leurs requêtes.

À portée systémique

Toujours sous la même dynamique, le traitement des plaintes de nature générale permet de retenir plusieurs mesures correctives sous l'angle de l'adaptation des soins et des services dispensés (information et sensibilisation des intervenants).

Sous l'angle médical, le traitement des plaintes permet l'adaptation des soins et des services médicaux par un ajustement des activités professionnelles.

SUIVI ET ACTUALISATION

L'ensemble de ces mesures correctives ont été actualisées depuis l'émission des conclusions. L'implication des secteurs d'activités, en partenariat avec le commissaire local et le médecin examinateur, demeurent un atout primordial et notable au respect des droits des usagers du CSSS des Etchemins.

**ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES GÉNÉRALES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU
SELON LE MOTIF ET LA MESURE :**

EXERCICE 2010-2011

À PORTÉE INDIVIDUELLE

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

Mesures/Motifs	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Environnement et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autres objets	Total
Adaptation des soins / services -Évaluation /réévaluation des besoins	0	0	0	0	0	1	0	1
Conciliation/ explication	0	0	0	0	0	1	0	1
Information-sensibilisation d'un intervenant	0	0	0	1	0	0	0	1
Sous-total :	0	0	0	1	0	2	0	3

À PORTÉE SYSTÉMIQUE

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

Mesures/Motifs	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Environnement et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autres objets	Total
Adaptation des soins/services -Information /sensibilisation des intervenants	1	0	0	0	1	1	0	3
Sous-total :	1	0	0	0	1	1	0	3

TOTAL	1	0	0	1	1	3	0	6
--------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

**ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES MÉDICALES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU
SELON LE MOTIF ET LA MESURE**

EXERCICE 2010-2011

À PORTÉE INDIVIDUELLE

Responsable du traitement : Médecin examinateur

Mesures/Motifs	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Environnement et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autres objets	Total
Sous-total :	0	0	0	0	0	0	0	0

À PORTÉE SYSTÉMIQUE

Responsable du traitement : Médecin examinateur

Mesures/Motifs	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Environnement et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autres objets	Total
Adaptation des soins/services -Ajustement des activités professionnelles	0	0	0	0	0	1	0	1
Sous-total :	0	0	0	0	0	1	0	0

TOTAL	0	0	0	0	0	1	0	1
--------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

**ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU
SELON LE DÉLAI D'EXAMEN, L'AUTEUR ET LE TYPE D'ASSISTANT
EXERCICE 2010-2011**

PLAINTES GÉNÉRALES / COMMISSAIRE LOCAL

SELON LE DÉLAI D'EXAMEN

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	1	16.67
4 à 15 jours	2	33.33
16 à 30 jours	1	16.67
31 à 45 jours	0	0.00
Sous-total	4	66.67
46 à 60 jours	1	16.67
61 à 90 jours	1	16.67
91 à 180 jours	0	0.00
181 jours et plus	0	0.00
Sous-total	2	33.34
Total	6	100.00

SELON L'AUTEUR DES PLAINTES

Auteur de la plainte	Plaintes	
	Nombre	%
Usagers	4	66.67
Représentants	2	33.33
Total	6	100.00

SELON LE TYPE D'ASSISTANT

Qualité de l'assistant		
	Nombre	%
Comité des usagers / résidents	1	33.33
Organisme communautaire désigné- santé mentale	2	66.67
Total	3	100.00

PLAINTES MÉDICALES / MÉDECIN EXAMINATEUR

SELON LE DÉLAI D'EXAMEN

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0.00
4 à 15 jours	0	0.00
16 à 30 jours	0	0.00
31 à 45 jours	0	0.00
Sous-total	0	0.00
46 à 60 jours	0	0.00
61 à 90 jours	0	0.00
91 à 180 jours	2	100.00
181 jours et plus	0	0.00
Sous-total	2	100.00
Total	2	100.00

SELON L'AUTEUR DES PLAINTES

Auteur de la plainte	Plaintes	
	Nombre	%
Usagers	1	50.00
Représentants	1	50.00
Total	2	100.00

SELON LE TYPE D'ASSISTANT

Qualité de l'assistant		
	Nombre	%
Total	0	100.00

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES TRANSMIS AUX 2^E PALIERS SELON LE MOTIF
--

EXERCICE 2010-2011

PROTECTEUR DU CITOYEN

Les usagers en désaccord avec les conclusions émises par le commissaire local peuvent s'adresser au Protecteur du citoyen ; en 2^e instance. Ainsi, deux (2) dossiers ont été transmis au Protecteur du citoyen qui poursuit son analyse des demandes.

MOTIFS	NOMBRE	MESURES / RECOMMANDATIONS
ACCESSIBILITÉ		
Sous-total	0	
ASPECT FINANCIER		
Sous-total		
DROITS PARTICULIERS		
Consentement		
Refus de services	1	
Sous-total	1	
ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES		
Sous-total	0	
RELATIONS INTERPERSONNELLES		
Sous-total	0	
SOINS ET SERVICES DISPENSÉS		
Traitement		
Processus de transfert / inter région	1	
Participation du représentant		
Décisions affectant l'état de santé / bien-être	1	
Sous-total		
TOTAL	3	

COMITÉ DE RÉVISION

Les usagers en désaccord avec les conclusions émises par le médecin examinateur peuvent s'adresser au Comité de révision du CSSS des Etchemins; en 2^e instance. Aucun dossier de plainte n'y fut adressé concernant les conclusions du médecin examinateur.

MOTIFS	NOMBRE	MESURES / RECOMMANDATIONS
ACCESSIBILITÉ		
Sous-total	0	
ASPECT FINANCIER		
Sous-total	0	
DROITS PARTICULIERS		
Sous-total	0	
ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES		
Sous-total	0	
RELATIONS INTERPERSONNELLES		
Sous-total	0	
SOINS ET SERVICES DISPENSÉS		
Sous-total	0	
TOTAL	0	

ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTÉ MÉDICALES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN – COMITÉ DE RÉVISION

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2010-2011	0	0	0	-100	0	-100	0	0
2009-2010	0	0	1	0	1	0	0	0
2008-2009	0	0	1	100	1	100	0	0

ÉTAT DES DOSSIERS TRANSMIS POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES PLAINTES GÉNÉRALES ET MÉDICALES
--

EXERCICE 2010-2011

DOSSIERS TRANSMIS POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES	NOMBRE
Orientation pour étude disciplinaire non médicale (ressources humaines)	0
Transmission CMDP	0
TOTAL	0

**SOMMAIRE DES DEMANDES D'ASSISTANCE CONCLUES
SELON LES OBJETS ET NIVEAUX DE TRAITEMENT**

EXERCICE 2010-2011

Il faut entendre par « demande d'assistance » :

« Tout type d'action nécessitant une ou des démarche(s) 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 trois derniers exercices

	Nombre de demandes d'assistance
Exercice 2008-2009	3
Exercice 2009-2010	4
Exercice 2010-2011	2

Missions : CLSC - CHSLD

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

Objets	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	Total
Aide à la formulation d'une plainte	0	0	0	0	0	0	0	0
Aide concernant un soin ou un service	1	0	0	0	1	0	0	2
Total :	1	0	0	0	1	0	0	2

**BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT FUT CONCLU
SELON LES MOTIFS ET LE NIVEAU DE TRAITEMENT**

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

EXERCICE 2010-2011

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 trois derniers exercices

Périodes	Nombre de demandes d'intervention conclues
Exercice 2008-2009	1
Exercice 2009-2010	3
Exercice 2010-2011	1

Missions	Nombre de demandes d'intervention conclues	Origine de l'intervention
CLSC	0	Sur signalement au commissaire local
CHSLD	1	
TOTAL	1	

Motifs	Niveaux de traitement					Total
	Rejeté	Abandonné	Refusé ou interrompu	Traitement complété		
				Avec mesure	Sans mesure	
Accessibilité	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers (sécurité de l'utilisateur)	0	0	0	0	1	1
Organisations du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0
Autres objets de demandes	0	0	0	0	0	0
Total :	0	0	0	0	1	1

**ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU
SELON LE MOTIF ET LA MESURE**

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

EXERCICE 2010-2011

MOTIFS	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL
MESURES								
À portée individuelle								
Sous-total	0	0	0	0	0	0	0	0
À portée systémique								
Sous-total	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

ÉTAT DES DEMANDES DE CONSULTATION CONCLUES
COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

EXERCICE 2010-2011

CONSULTATION		
MOTIF	ACTION	Nombre
Soins et services dispensés Continuité Coordination entre les services internes Droits des usagers	Discussion et consolidation de l'entent de services	1
TOTAL		1

**ÉTAT DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE DES AUTRES FONCTIONS DU
COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

EXERCICE 2010-2011

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE LOCAL	NOMBRE	%
PROMOTION / INFORMATION		
Droits et obligations des usagers	3	12.50
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0.00
Régime et procédure d'examen des plaintes	5	20.83
Autre (rencontre – direction/ organisme communautaire)	1	4.17
SOUS-TOTAL	9	37.50
COMMUNICATIONS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION (EN SÉANCE)		
Bilan des dossiers de plaintes et des interventions	1	4.17
Attentes du conseil d'administration	1	4.17
Autre	0	0.00
SOUS-TOTAL	2	8.34
PARTICIPATION AU COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	2	8.33
SOUS-TOTAL	2	8.33
COLLABORATION AU FONCTIONNEMENT DU RÉGIME DES PLAINTES		
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	3	12.50
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	3	12.50
Soutien aux commissaires locaux	5	20.83
Autre	0	0.00
SOUS-TOTAL	11	45.83
TOTAL	24	100.00

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



Une fois de plus, l'année 2010-2011 fut sous le signe de la « santé organisationnelle » avec un total de 8 plaintes conclues en première instance et la mise en place de mesures correctives.

Les résultats issus de l'application de la procédure d'examen des plaintes constituent une source d'information pertinente à l'identification de pistes d'amélioration de la qualité des soins et des services offerts ainsi que de la satisfaction de la clientèle d'une organisation.

Au Centre de santé et de services sociaux des Etchemins, le principal motif de plaintes (45 %) concerna les aspects cliniques des soins et services dispensés. Les résultats indiquent que la clientèle questionne d'avantage la qualité des traitements reçus, ou en droit de l'être, sous l'angle des compétences techniques et professionnelles, des décisions cliniques et des aspects liés à la continuité des soins et des services.

Les droits particuliers des usagers et l'accessibilité, ex æquo avec 36%, sont les seconds motifs de plaintes exprimées. Cela m'amène à penser que les usagers sont de plus en plus préoccupés par l'importance que revêt le respect de leurs droits reconnus dans la législation; sans pour autant négliger leurs devoirs et obligations. Les difficultés d'accès ne sont pas à négliger non plus. Les usagers s'en soucient grandement afin d'accéder au réseau de la santé et des services sociaux québécois et des motifs furent traités en ce sens pour y retenir des correctifs.

L'analyse conjointe de ces éléments a soulevé certains questionnements et bien qu'aucune recommandation n'ait été émise, les différentes mesures reconnues et retenues ont permis d'améliorer la qualité des soins et des services offerts et le degré de satisfaction des usagers.

En vue de m'assurer du droit à l'information sur les mécanismes et les recours disponibles aux usagers, j'ai reconduit une troisième séance d'information générale sur les droits des usagers et sur le régime d'examen des plaintes. L'activité s'est, une fois de plus, déroulée en collaboration avec le Comité des usagers de l'organisation et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes régional (CAAP-CA). Je souhaite que ces séances aient permis aux résidents, à leurs familles et proches de démystifier le processus d'examen des plaintes et en connaître et reconnaître les différents acteurs locaux et régionaux.

J'envisage maintenir la tenue de rencontres d'information et d'échanges sur mon mandat auprès des équipes des différents secteurs cliniques de l'organisation.

Tout au long du dernier exercice, le support des secteurs d'activités concernés m'ont encore démontré toute l'ouverture et l'intérêt des employés, des intervenants et des gestionnaires. J'en profite donc 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. Je souligne aussi l'excellente collaboration du Dr Raymond Morin (médecin examinateur) à partager, avec moi, l'application diligente du régime d'examen des plaintes.

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