

Centre de santé et de services sociaux  
des Etchemins



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

**Année 2009-2010**

**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 18 mai 2010**



## Table des matières

Préambule .....	3
Une vue d'ensemble des demandes .....	4
Un mot du médecin examinateur .....	7
Rapport du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (procédure générale et médicale) .....	8
Motifs de plaintes conclues – missions CLSC/CHSLD .....	8
Motifs de plaintes reçues et conclues – CSSS des Etchemins .....	9
Mesures correctives -recommandations – missions CLSC/CHSLD ....	10
État des dossiers de plaintes générales dont l'examen a été conclu selon le motif et la mesure .....	11
État des dossiers de plaintes médicales dont l'examen a été conclu selon le motif et la mesure .....	12
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen et l'auteur .....	13
État des dossiers de plaintes transmis aux 2 <sup>e</sup> 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

## 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 2009-2010.

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.

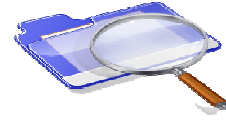
En plus des fonctions déjà prévues dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)*, en lien avec le traitement des plaintes des usagers, le commissaire local doit aussi s'assurer de la diffusion de la procédure de traitement de ces plaintes et s'assurer de la promotion du régime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

<b>ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES GÉNÉRALES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN</b>										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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 <sup>e</sup> palier	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2009-2010	0	0	9	0	9	0	0	0	2	100
2008-2009	0	-100	9	0	9	-18	0	0	1	0
2007-2008	2	100	9	-44	11	-27	0	-100	1	100



## UNE VUE D'ENSEMBLE DES DEMANDES

Les plaintes conclues au cours de l'exercice ciblé se sont maintenues, en comparaison à l'exercice précédent, en demeurant au nombre de 12; alors que les demandes d'assistance sont passées 3 à 4 et que les demandes d'intervention sont passées de 1 à 3. L'exercice se termine avec hausse de 8 % (16 à 19) 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 13 plaintes, tant d'ordre général que médical. Au terme de cette période, 92% (12/13) des demandes reçues ont été conclues et les dossiers sont fermés; à l'exception d'une demande d'ordre médicale. Ces 12 plaintes conclues contenaient 24 objets d'insatisfaction. Il faut retenir qu'une plainte peut contenir plusieurs motifs devant être traités indépendamment.

Concernant la mission **CHSLD**, un total de 3 plaintes fut transmis au commissaire local, soit 2 de moins que lors de l'exercice précédent. Aucune démarche relevant de l'exercice précédent ne fut conclue durant cette période et aucune demande ne fut rejetée après examen sommaire. Ces demandes ont été déposées de façon écrites (2/3) et verbale par le (la) représentant(e) du résident ou de la résidente. Deux des demandes ont requis l'assistance et l'accompagnement du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Chaudière-Appalaches (CAAP-CA) et de l'A-Droit de Chaudière-Appalaches (organisme communautaire régional désigné pour assurer la promotion et la défense des droits en santé mentale).

Toujours concernant la mission **CHSLD**, le médecin examinateur n'a reçu aucune plainte durant l'exercice alors que qu'une (1) demande lui avait été transmise pour l'exercice 2008-2009.

Pour ce qui est de la mission **CLSC**, 6 plaintes furent transmises au commissaire local, soit 2 de plus qu'en 2008-2009. Ces demandes ont été déposées majoritairement de façon écrite (5/6) et dans une proportion de 67 % par le ou la représentant (e) de l'utilisateur (4/6) avec l'assistance et l'accompagnement du Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins (2/6) et du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Chaudière-Appalaches (CAAP-CA) (2/6).

Pour cette même mission **CLSC**, le médecin examinateur a reçu 4 demandes (2 en 2008-2009) dont 3 sont conclues. Ces dernières furent toutes écrites, déposées principalement par l'utilisateur ou l'utilisatrice et dans 75% des cas, sous l'assistance et l'accompagnement du Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins (2/3) et du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Chaudière-Appalaches (CAAP-CA) (1/3).

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 3<sup>e</sup> exercice consécutif, le principal motif de plaintes dirigées à l'endroit de l'organisation avec un total de 11 objets (35 %). Vient ensuite les relations interpersonnelles 10 objets (32 %), les droits particuliers avec 6 objets (19 %), l'organisation du milieu et ressources matérielles et les

aspects financiers ex aequo avec 2 objets (8 %) et finalement l'accessibilité qui n'a fait l'objet d'aucune plainte au cours du présent exercice.

Parmi les 31 objets traités, 9 mesures correctives ont été identifiées et 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**

Pour un second exercice, 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 61 à 90 jours (3) et de 91 à 180 jours (2). Le médecin examinateur a conclu le traitement des plaintes d'ordre médical, à 67 % des cas (2/3), dans un délai respectant la Loi alors que 33 % (1/3) l'a été dans un délai variant de 46 à 60 jours.

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

Les demandes d'assistance ont connu une hausse passant de 3 en 2008-2009 à 4 pour l'année concernée et elles furent toutes conciliées. Les objets soulevés étaient attribuables à la mission CLSC et deux (2) furent conciliées par le médecin examinateur concernant la qualité des soins et des services médicaux (approche thérapeutique et évaluation / jugement professionnel). Les autres objets plus généraux visaient les droits des usagers (droit de porter plainte en 2<sup>e</sup> instance) et l'accessibilité aux services (délais pour un transport ambulancier); situation que j'ai référée à l'Agence de santé régionale.

Les demandes d'intervention sont passées d'une (1 : 2008-2009) à 3 en 2009-2010; soit 2 dossiers pour la mission CLSC et l'autre pour celle de l'hébergement et toutes 3 sous signalement au commissaire local. Les motifs retenus portaient sur les relations interpersonnelles (commentaires discriminatoires, manque de politesse) et sur la qualité des soins et des services dispensés (continuité de prestation et organisation systémique locale et intra-régionale). Le traitement de ces demandes permet d'identifier 5 mesures correctives, à portée systémique, quant à l'adaptation des soins et des services (ajustement d'activités professionnelles, collaboration avec le réseau local – régional / trajectoire de services) et le respect des droits. 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.

Il y eu une demande de consultation adressée au commissaire local par une intervenante de l'organisation concernant la confidentialité du dossier clinique d'un patient suivi par 2 établissements et dont le partage des informations cliniques est nécessaire.

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

Durant l'exercice 2009-2010, 3 demandes concernant la mission CLSC (2) et CHSLD (1) furent transmises aux deuxièmes paliers respectifs représentés par le Protecteur du citoyen (2) et le Comité de révision du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins (1). À ce jour, tous ces dossiers ont reçus leurs dénouements respectifs.

## UN MOT DU MÉDECIN EXAMINATEUR ...

Au cours de l'année 2009-2010, un total de quatre (4) plaintes d'ordre médical fut déposé à l'endroit des médecins du Centre de santé et de services sociaux des Etchemins; une seule demeure toujours en traitement. En plus, il m'arrive d'apporter mon support à la résolution de certaines demandes d'assistance en y supportant le commissaire local.

Toutes les demandes déposées furent concentrées vers la mission **CLSC**. En ne retenant que celles conclues, bien que sans mesures correctives identifiées, les objets d'insatisfaction ont eu prioritairement trait à la qualité des soins et services dispensés (absence de suivi médical et évaluation-jugement professionnel), aux relations interpersonnelles (communication et attitude) et au respect des droits des usagers (droit à l'information sur tout incident ou accident survenu).

Aucune tendance majeure n'est perceptible quant à une problématique systémique des soins et services médicaux dispensés au CSSS des Etchemins. Cependant, il m'est possible de constater et d'apprécier que certains correctifs apportés antérieurement portent leurs fruits, tout en demeurant encore perfectibles, afin d'assurer à la clientèle les soins les plus optimaux qui soient. En ce sens, des rencontres et travaux sont réalisés avec certains gestionnaires de secteurs afin de s'assurer d'une bonne compréhension et 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 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 locale.

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

<b>ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE MÉDICALES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN</b>										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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 <sup>e</sup> palier	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2009-2010	0	0	4	33	3	0	1	100	1	0
2008-2009	0	0	3	-40	3	-40	0	0	1	100
2007-2008	0	0	5	400	5	400	0	0	0	0

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

EXERCICE 2009-2010

## 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 31 objets répartis entre le commissaire local (24) et le médecin examinateur (7).

### 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 (8) en matière de compétences techniques et professionnelles, de continuité, de décisions cliniques et de traitement et d'interventions. Puis vient les relations interpersonnelles (7) en matière de violence et d'abus (physique) et de communication et/ou d'attitude inadéquates. Ensuite, les droits particuliers (5) en matière de consentement, de droit à l'information et du droit de participation de l'utilisateur ou de son représentant. S'ajoutent finalement l'organisation du milieu et des ressources matérielles (2) en matière de sécurité et de protection et les aspects financiers (2) sous l'angle de la facturation.

### Plaintes médicales

Sous l'angle du traitement médical des plaintes, les objets soulevés concernaient, à parts égales, la qualité des soins et services médicaux dispensés (3) en matière de continuité et de décision clinique et les relations interpersonnelles (3) sous l'angle des communications et/ou attitudes inadéquates. S'ajoutent finalement les demandes liées aux droits particuliers (1) en matière de droit à l'information.

**MOTIFS DE PLAINTES REÇUES ET CONCLUES  
CSSS DES ETCHEMINS  
EXERCICE 2009-2010**

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

➤ Nombre de plaintes reçues en 2009-2010	13 plaintes
➤ Nombre de plaintes conclues en 2009-2010	12 plaintes
➤ Nombre de plaintes transmises au médecin examinateur*	4 plaintes
➤ Nombre de plaintes transmises en 2 <sup>e</sup> instance	3 plaintes*

N.□. 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.

<b>Objets ou motifs de plaintes (générales –médicales) conclues au CSSS des Etchemins (CLSC – CHSLD)</b>	<b>Nombre</b>
➤ Accessibilité	0
➤ Aspects financiers (facturation de soins et services)	2
➤ Droits particuliers (consentement, droit à l'information, participation de l'utilisateur ou son représentant)	6
➤ Organisation du milieu et ressources matérielles (sécurité-protection)	2
➤ Relations interpersonnelles (abus, communication/attitude)	10
➤ Soins et services dispensés (compétence technique et professionnelle, continuité, décision clinique, traitement/intervention)	11
➤ Autres objets	0
<b>Total</b>	<b>31</b>

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 2009-2010**

Différentes mesures correctives et 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 (amélioration des communications et encadrement de l'intervenant), de l'adaptation du milieu et de l'environnement (amélioration des mesures de sécurité et de protection), de l'ajustement financier et du respect des choix des usagers ou de leurs représentants.

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 (amélioration des communications, collaboration avec le réseau et encadrement des intervenants) mais aussi de la formation et/ou supervision du personnel.

Sous l'angle médical, le traitement des plaintes permet le même résultat que présenté sous l'onglet précédent.

**SUIVI ET ACTUALISATION**

L'ensemble de ces mesures correctives ont été actualisées depuis l'émission des conclusions et 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 2009-2010**

**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
Amélioration des communications	0	0	0	0	1	0	0	1
Encadrement de l'intervenant	0	0	0	0	1	0	0	1
Amélioration des mesures de sécurité et protection	0	0	0	1	0	0	0	1
Ajustement financier	0	1	0	0	0	0	0	1
Respect du choix	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>Sous-total :</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

**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
Amélioration des communications	0	0	0	0	0	1	0	1
Collaboration avec le réseau	0	0	0	0	0	1	0	1
Encadrement des intervenants	0	0	0	0	0	1	0	1
Formation et/ou supervision	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>Sous-total :</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>9</b>

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

**EXERCICE 2009-2010**

**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
<b>Sous-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>

**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
<b>Sous-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>
<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>

**ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU  
SELON LE DÉLAI D'EXAMEN ET L'AUTEUR  
EXERCICE 2009-2010**

**PLAINTES GÉNÉRALES**

**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	1	11.11
31 à 45 jours	3	33.33
<b>Sous-total</b>	<b>4</b>	<b>44.44</b>
46 à 60 jours	0	0.00
61 à 90 jours	3	33.33
91 à 180 jours	2	22.22
181 jours et plus	0	0.00
<b>Sous-total</b>	<b>5</b>	<b>55.55</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>

**SELON L'AUTEUR DES PLAINTES**

Auteur de la plainte	Plaintes	
	Nombre	%
Usagers	2	22.22
Représentants	7	77.78
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>

**PLAINTES MÉDICALES**

**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	1	33.33
31 à 45 jours	1	33.33
<b>Sous-total</b>	<b>2</b>	<b>66.66</b>
46 à 60 jours	1	33.33
61 à 90 jours	0	0.00
91 à 180 jours	0	0.00
181 jours et plus	0	0.00
<b>Sous-total</b>	<b>1</b>	<b>33.33</b>
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>

**SELON L'AUTEUR DES PLAINTES**

Auteur de la plainte	Plaintes	
	Nombre	%
Usagers	2	66.67
Représentants	1	33.33
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>

<b>ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES TRANSMIS AUX 2<sup>E</sup> PALIERS SELON LE MOTIF EXERCICE 2009-2010</b>
---

### PROTECTEUR DU CITOYEN

Les usagers en désaccord avec les conclusions émises par le commissaire local peuvent s'adresser au Protecteur du citoyen ; en 2<sup>e</sup> instance. Ainsi, deux (2) dossiers ont été transmis au Protecteur du citoyen qui a confirmé les conclusions émises par le commissaire local.

MOTIFS	NOMBRE	MESURES / RECOMMANDATIONS
<b>ACCESSIBILITÉ</b>		
Refus de services		
Soins / services / programmes	5	Informations – clarifications aux clients
Sous-total	5	
<b>ASPECT FINANCIER</b>		
Sous-total	0	
<b>DROITS PARTICULIERS</b>		
Droit à l'information		
Sur les services et modes d'accès	1	Informations – clarifications aux clients
Sur tout incident ou accident survenu	2	Informations – clarifications aux clients
Sous-total	3	
<b>ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES</b>		
Sécurité et protection		
Système d'appel à l'aide / cloche d'appel	2	Informations – clarifications aux clients
Sous-total	2	
<b>RELATIONS INTERPERSONNELLES</b>		
Abus		
Abus physique par un membre du personnel	1	Informations – clarifications au client
Communication / attitude		
Attitude non verbale inappropriée	1	Informations – clarifications aux clients
Sous-total	2	
<b>SOINS ET SERVICES DISPENSÉS</b>		
Décision clinique		
Évaluation et jugement professionnel	2	Informations – clarifications aux clients
Organisation des soins et services (systémique)		
Propre à l'établissement	1	Informations – clarifications aux clients
Autre	1	Informations – clarifications aux clients
Sous-total	4	
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	

## 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<sup>e</sup> instance. Ainsi, un (1) seul dossier de plainte y fut adressé, pour la mission CLSC et fut concilié en confirmant les conclusions du médecin examinateur.

MOTIFS	NOMBRE	MESURES / RECOMMANDATIONS
<b>ACCESSIBILITÉ</b>		
Sous-total	0	
<b>ASPECT FINANCIER</b>		
Sous-total	0	
<b>DROITS PARTICULIERS</b>		
Sous-total	0	
<b>ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES</b>		
Sous-total	0	
<b>RELATIONS INTERPERSONNELLES</b>		
Sous-total	0	
<b>SOINS ET SERVICES DISPENSÉS</b>		
Décision clinique		
Évaluation et jugement professionnels	1	Confirmation des conclusions du médecin examinateur Informations – clarifications aux clients
Sous-total	1	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	

### ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE 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	%
2009-2010	0	0	1	0	1	0	0	0
2008-2009	0	0	1	100	1	100	0	0
2007-2008	0	0	0	0	0	0	0	0

**ÉTAT DES DOSSIERS TRANSMIS POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES  
PLAINTES GÉNÉRALES ET MÉDICALES  
EXERCICE 2009-2010**

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

**SOMMAIRE DES DEMANDES D'ASSISTANCE CONCLUES  
SELON LES OBJETS ET NIVEAUX DE TRAITEMENT  
EXERCICE 2009-2010**

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
<b>Exercice 2007-2008</b>	<b>5</b>
<b>Exercice 2008-2009</b>	<b>3</b>
<b>Exercice 2009-2010</b>	<b>4</b>

**Missions : CLSC - CHSLD**

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

Objets  Actions réalisées	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	1	0	0	0	0	1	0	2
Aide concernant un soin ou un service	0	2	0	0	0	0	0	2
<b>Total :</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

**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 2009-2010**

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 2007-2008	0
Exercice 2008-2009	1
Exercice 2009-2010	3

Missions	Nombre de demandes d'intervention conclues	Origine de l'intervention
CLSC	2	Sur signalement au commissaire local
CHSLD	1	
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	

Motifs	Niveaux de traitement					Total
	Rejeté	Abandonné	Refusé ou interrompu	Traitement complété		
				Avec mesure	Sans mesure	
Accessibilité	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Aspect financier	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Droits particuliers	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Organisations du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Relations interpersonnelles (attitude –respect)	0	0	0	2	0	<b>2</b>
Soins et services dispensés (continuité, organisation)	0	0	0	3	0	<b>3</b>
Autres objets de demandes	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Total :</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

**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 2009-2010**

<b>MOTIFS</b>	<b>Accessibilité</b>	<b>Aspect financier</b>	<b>Droits particuliers</b>	<b>Organisation du milieu et ressources</b>	<b>Relations interpersonnelles</b>	<b>Soins et services dispensés</b>	<b>Autre</b>	<b>TOTAL</b>
<b>MESURES</b>								
<b>À portée individuelle</b>								
<b>Sous-total</b>	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>À portée systémique</b>								
Adaptation des soins et services								
Ajustement des activités professionnelles	0	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>
Collaboration avec le réseau	0	0	0	0	0	2	0	<b>2</b>
Respect des droits	0	0	0	0	2	0	0	<b>2</b>
<b>Sous-total</b>	0	0	0	0	2	3	0	<b>5</b>
<b>Total</b>	0	0	0	0	2	3	0	<b>5</b>

<p><b>ÉTAT DES DEMANDES DE CONSULTATION CONCLUES</b></p> <p><b>COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES</b></p> <p><b>EXERCICE 2009-2010</b></p>
---

<b>CONSULTATION</b>		
<b>MOTIF</b>	<b>ACTION</b>	<b>Nombre</b>
Droit particulier Accès du dossier d'usager Confidentialité	Recherches et informations transmises	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>

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

**EXERCICE 2009-2010**

<b>AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE LOCAL</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>%</b>
<b>PROMOTION / INFORMATION</b>		
Droits et obligations des usagers	3	13.64
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0.00
Régime et procédure d'examen des plaintes	3	16.67
Autre (rencontre – direction/ organisme communautaire)	1	5.56
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>38.90</b>
<b>COMMUNICATIONS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION (EN SÉANCE)</b>		
Bilan des dossiers de plaintes et des interventions	1	5.56
Attentes du conseil d'administration	0	0.00
Autre	0	0.00
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5.56</b>
<b>PARTICIPATION AU COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ</b>		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	3	16.67
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>16.67</b>
<b>COLLABORATION AU FONCTIONNEMENT DU RÉGIME DES PLAINTES</b>		
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	2	11.11
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	1	5.56
Autre (colloque/ éthique clinique, révision des documents / plaintes, formation SIGPAQS, plan d'action / visite MSSS)	4	22.22
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>38.89</b>
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>

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



Une fois de plus, l'année 2009-2010 fut sous le signe de la « santé organisationnelle » avec un total de 12 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 (35 %) 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 et des décisions cliniques.

Les relations interpersonnelles (32%) sont le second motif de plaintes pour l'exercice 2009-2010; détrônant les insatisfactions liées à l'accessibilité (26%) issus de l'exercice précédent et qui ne présente aucune demande pour le présent exercice. Cette tendance semble indiquer que la clientèle se soucie d'avantage de la qualité des communications entretenues auprès des professionnels et s'attend à une conduite professionnelle et empathique de leur part. L'absence de plaintes relatives à l'accessibilité pourrait laisser croire que des efforts et une collaboration entre les secteurs d'activités ont permis de répondre aux besoins des usagers ou que les insatisfactions vécues, s'il y a lieu, ne m'ont pas été rapportées et furent résolues directement auprès des secteurs de soins et de services.

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 seconde séance d'information 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.

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