



Rapport annuel

2009-2010

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Marielle Lavallée

Présenté au CA le 26 mai 2010

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	3
1 TRAITEMENT DES PLAINTES	4
1.1 Le nombre de plaintes traitées et les motifs	4
1.2 les plaintes traitées par direction/programme	5
1.3 Les motifs des plaintes.....	7
1.4 Mesures correctives	8
1.5 Les plaintes traitées au 2 ^e palier	9
1.6 Autres données	10
1.6.1 Éléments d'information.....	10
1.6.2 L'évaluation de la satisfaction du traitement de la plainte	10
2 TRAITEMENT DES INTERVENTIONS	12
3 CONSTATS	13
4 TRAITEMENT DES AUTRES TYPES DE DOSSIERS.....	14
4.1 L'assistance	15
4.2 La consultation	15
5 ACTIVITÉS 2009-2010	16
5.1 Comité de vigilance et de qualité	16
5.2 Comité de gestion des risques.....	16
5.3 Rencontre de promotion de la fonction de commissaire.....	16
5.4 Participation/perfectionnement.....	17
CONCLUSION	18

INTRODUCTION

Il était une fois...

... des plaintes

... une plainte médicale

... des interventions

... des assistances

... des consultations

Ainsi, dans le présent rapport, nous nous efforçons de vous présenter une version fidèle des 83 dossiers traités pour la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010.

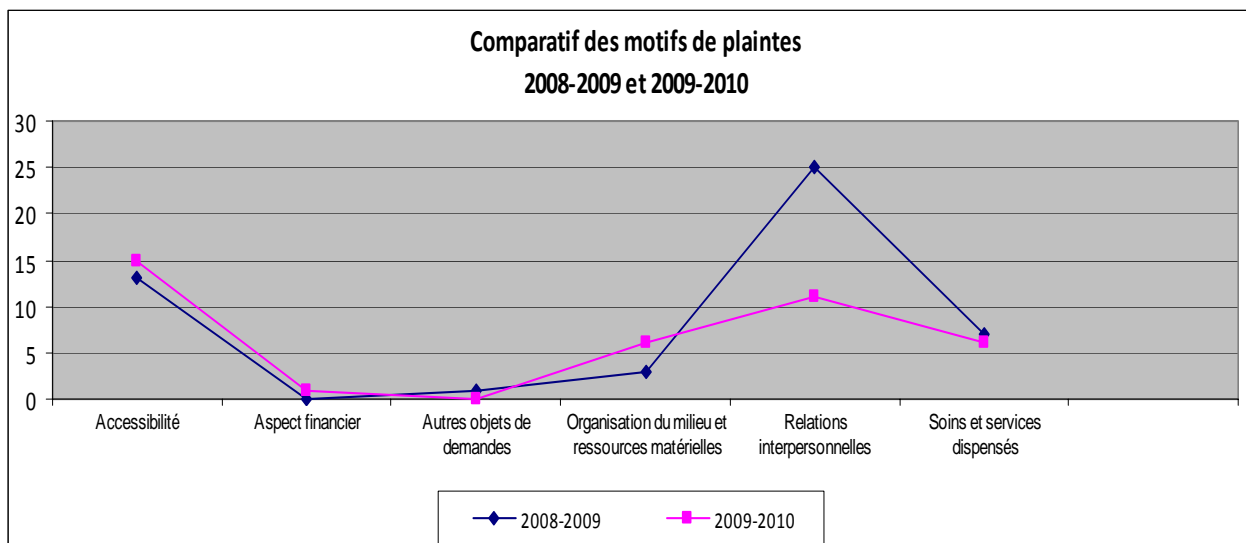
Il en est ainsi de l'état des activités relatives à l'exercice des autres fonctions de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

1 TRAITEMENT DES PLAINTES

Les tableaux ci-dessous illustrent les données quantitatives et comparatives des années 2008-2009 et 2009-2010 concernant le nombre de plaintes traitées ainsi que leurs motifs.

1.1 LE NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES ET LES MOTIFS

	2008-2009	2009-2010
Nombre de plaintes traitées	46	38
Nombre de motifs de plaintes	49	42



Au cours de cette année, nous pouvons constater une diminution de 8 plaintes comparativement à l'année précédente. Puis, des 38 plaintes traitées, dont 1 par le médecin examinateur, 60.5 % étaient fondées. De plus, 2 ont été abandonnées et 1 a été rejetée.

1.2 LES PLAINTES TRAITÉES PAR DIRECTION/PROGRAMME

Afin que les directions et leurs programmes ou services suivent l'évolution des plaintes les concernant, les tableaux suivants en font la distribution. Ainsi, il leur est permis de constater quelques variations d'une année à l'autre.

Direction des services à la clientèle des adultes et des aînés		
	2008-2009	2009-2010
Déficience auditive - adultes/aînés	0	2
TCC	0	3
Encéphalopathie	5	2
Déficience visuelle - aînés	1	1
Déficience visuelle - adultes/aînés et surdicécité	4	0
Myélopathie	7	0
LMS-Amputés	5	6*
Total	22	14

Direction des services à la clientèle des enfants et adolescents		
	2008-2009	2009-2010
Lésions musculosquelettiques, myélopathies et maladies neuromusculaires	1	2
Unité interne de réadaptation	1	0
Développement de l'enfant/Dysphasie	0	2
Aides techniques DM et sensorielle	1	1
Total	3	5

2009-2010 : Le nombre total des plaintes est de 38. Par contre, * indique qu'une même plainte a été portée dans 2 programmes différents d'où le total de 39 plaintes à la page suivante.

Direction de l'administration		
	2008-2009	2009-2010
Casse-croûte	1	0
Entretien sanitaire, de la buanderie-lingerie et du transport	2	1*
Nutrition	0	3
Ressources matérielles et techniques	0	1
Total	3	5

Direction des programmes multIClientèles et des aides techniques		
	2008-2009	2009-2010
PRSP	4	0
Cliniques spécialisées et points de service - PEECA	5	6
Aides techniques - enfants et déficience sensorielle	1	3
Aides techniques mobilité - adultes/aînés	6	1
Soutien à l'intégration sociale	1	2
Total	17	12

Direction des services professionnels		
	2008-2009	2009-2010
PRSP – plainte médicale	1	0
Services d'accueil, des archives et de la liaison	2*	1
Cliniques spécialisées et points de service – plainte médicale	0	1
Sécurité et mesures d'urgence	0	1
Total	3	3

TOTAL des plaintes	48[■]	39[♦]
---------------------------	-----------------------	-----------------------

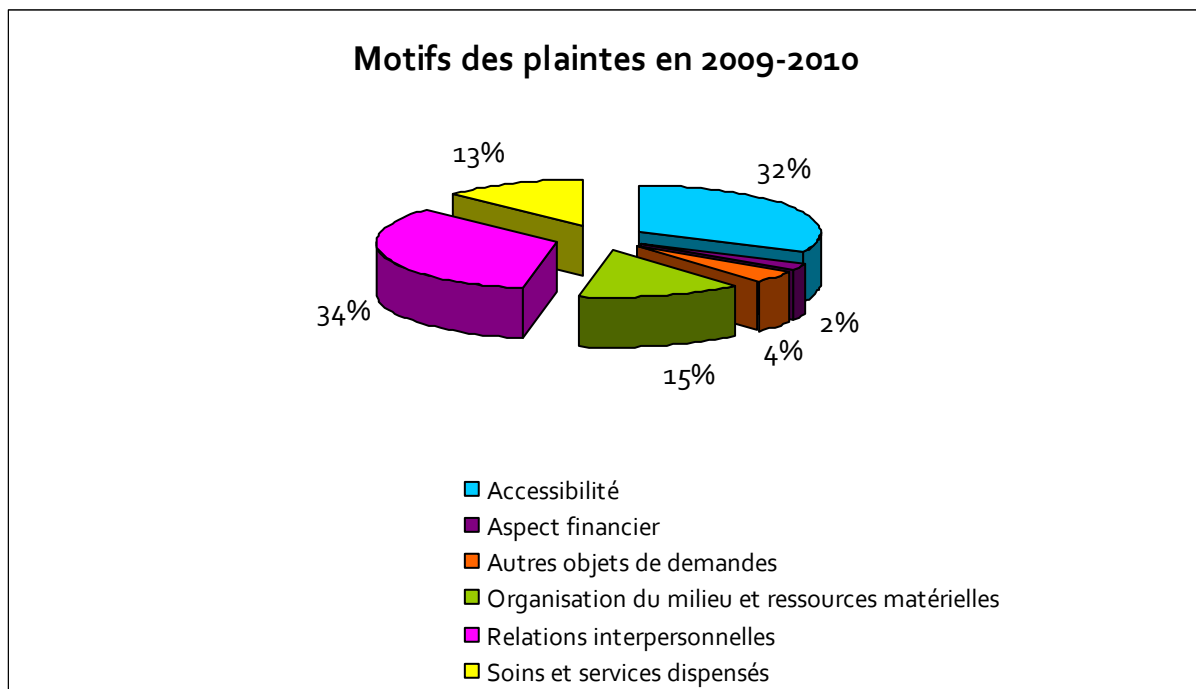
■ 2008-2009 : Dans les faits, le nombre total des plaintes est de 46. Par contre, * indique qu'une même plainte a été portée dans 3 programmes différents d'où le total de 48 plaintes sur cette page.

♦ 2009-2010 : Le nombre total des plaintes est de 38. Par contre, * indique qu'une même plainte a été portée dans 2 programmes différents d'où le total de 39 plaintes sur cette page.

1.3 LES MOTIFS DES PLAINTES

Quoique les relations interpersonnelles se maintiennent au 1^{er} rang, il est noté une diminution de 9 plaintes à ce motif. Quant à l'accessibilité qui se maintient au 2^e rang, il y a une légère augmentation de cette insatisfaction. L'organisation du milieu et ressources matérielles ainsi que les soins et services dispensés ont inversé leur rang cette année : l'un ayant subi une augmentation et l'autre une légère diminution. L'aspect financier et les autres motifs d'insatisfaction se maintiennent au 5^e et 6^e rang.

Motifs des plaintes	2008-2009	2009-2010
Accessibilité	13	15
Aspect financier	0	1
Autres objets de demandes	1	2
Organisation du milieu et ressources matérielles	3	7
Relations interpersonnelles	25	16
Soins et services dispensés	7	6



1.4 MESURES CORRECTIVES

Au regard des 42 motifs de plaintes, des mesures correctives ont été formulées aux instances visées.

Les mesures correctives à **portée individuelle** comptent dans 70 % des cas et concernent :

- L'adaptation des soins et services;
- La médiation;
- L'information;
- L'obtention de services.

Les mesures correctives à **portée systémique** comptent dans 30 % des cas et touchent :

- L'adaptation des soins et services;
- L'adaptation du milieu et de l'environnement.

1.5 LES PLAINTES TRAITÉES AU 2^E PALIER

Concernant les plaintes portées au 2^e palier, le tableau suivant indique l'évolution des dossiers traités par le Protecteur du citoyen au cours des trois dernières années. De ces 8 dossiers, 7 ont d'abord été traités au 1^{er} palier, puis 1 a été traité directement au 2^e palier. À noter aussi que la durée du traitement, de l'un ou l'autre des dossiers, s'est échelonnée entre 7 jours et 23 mois.

De tous ces dossiers, les conclusions du Protecteur du citoyen n'ont fait l'objet d'aucune intervention supplémentaire.

2007-2008		2008-2009		2009-2010	
Dossiers ouverts	Dossiers fermés	Dossiers ouverts	Dossiers fermés	Dossiers ouverts	Dossiers fermés
2007-10-17	2009-07-14	2008-08-25	2010-01-25 [*]	2009-04-24	2010-03-30
2007-11-13	2007-12-16	2009-04-14	2009-05-13	2009-08-12	2009-08-14 ^c
2008-02-04	2010-01-25			2009-11-02	2009-11-09

* Usager décédé le 2009-09-06

^c Dossier traité directement au 2^e palier

1.6 AUTRES DONNÉES

1.6.1 ÉLÉMENTS D'INFORMATION

À titre informatif, voici quelques autres éléments descriptifs concernant les 38 plaintes traitées :

- Le médecin examinateur a traité 1 seule plainte médicale;
- Le mode de dépôt verbal demeure le moyen privilégié pour la transmission d'une plainte dans 82 % des cas;
- L'auteur de la plainte est principalement l'utilisateur à 66 %. Dans les autres cas, c'est soit un représentant à 32 % ou un tiers à 2 % qui dépose la plainte;
- Le délai ne dépasse pas 45 jours pour 98 % des plaintes traitées.

1.6.2 L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DU TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

Les conclusions de la plainte ayant été portées à la connaissance de l'utilisateur, sa collaboration est sollicitée. Ainsi, il lui est demandé de remplir le formulaire « d'évaluation de la satisfaction du traitement de la plainte ».

Des 38 plaintes conclues, 12 de ces formulaires ont été remplis et retournés. Voici les résultats et les commentaires :

	SATISFAISANT	ACCEPTABLE	INSATISFAISANT
L'accueil était-il courtois?	11	1	0
Avez-vous été écouté avec toute l'attention requise?	11	1	0
Les explications fournies étaient-elles claires?	11	1	0
Le délai de traitement a-t-il été respecté?	11	0	0

COMMENTAIRES :

Des 12 formulaires remplis, 1 usager a ajouté « très » satisfaisant à son appréciation et 1 autre usager note qu'il ne sait pas si le délai de traitement a été respecté.

COMMENTAIRES CITÉS :

- *« Traitement de certaines informations à l'avantage non pas du plaignant »;*
- *« Merci pour votre écoute cordiale et pour vos démarches »;*
- *« Même si la décision n'est pas positive, elle l'est pour moi, car je pourrai être évaluée dans le respect et la réalité (évaluation présente). Je peux mettre un baume sur les événements du 26 juillet 2005 en me disant que si mon chien-guide est disparu, je peux du moins repartir à zéro avec le centre Louis-Hébert et passer à mes besoins en sachant si on dit x résultats, je pourrai accepter leur décision si j'ai besoin d'aide où pas. Tout en gardant en harmonie. Face à moi certes la plainte n'est pas retenue, mais j'apprécie le dévouement pour la mobilité »;*
- *« Je trouve dommage qu'il faut se plaindre pour que les choses (dossiers) bougent »;*
- *« J'ai dit la vérité »;*
- *« Merci de l'avoir traitée aussi rapidement »;*
- *« Je tiens à vous remercier de l'écoute dont vous avez fait part »;*
- *« J'espère être débarrassé de mes spasmes et de la fibromyalgie et de devenir plus fonctionnel ».*

2 TRAITEMENT DES INTERVENTIONS

Au même titre que l'examen d'une plainte, l'intervention du commissaire est un pouvoir que la Loi lui confère.

Ce pouvoir d'intervention s'exerce conformément aux objectifs de la Loi dans la perspective du respect des droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers.

Ainsi, le comité de vigilance et de qualité reçoit le rapport des interventions effectuées sur demande ou de la propre initiative de la commissaire, au même titre que les plaintes.

Les tableaux suivants indiquent les interventions faites sur demande et les motifs associés :

	2008-2009	2009-2010
Nombre d'interventions	4	8

Motifs des interventions	2008-2009	2009-2010
1. Accessibilité	1	5
2. Organisation du milieu et ressources matérielles	1	2
3. Relations interpersonnelles	1	1
4. Soins et services dispensés	1	0

3 CONSTATS

En passant en revue les conclusions du traitement des plaintes et des interventions, force est de constater des résultats intéressants notamment au regard des relations interpersonnelles.

Se pourrait-il que les valeurs prônées et largement diffusées depuis l'automne 2009 aient été une bougie d'allumage?

Par contre et malgré les efforts consentis par le plan d'accès en ce qui a trait à l'accessibilité, les délais d'attente ou le manque de ressources, ces dossiers demeurent préoccupants.

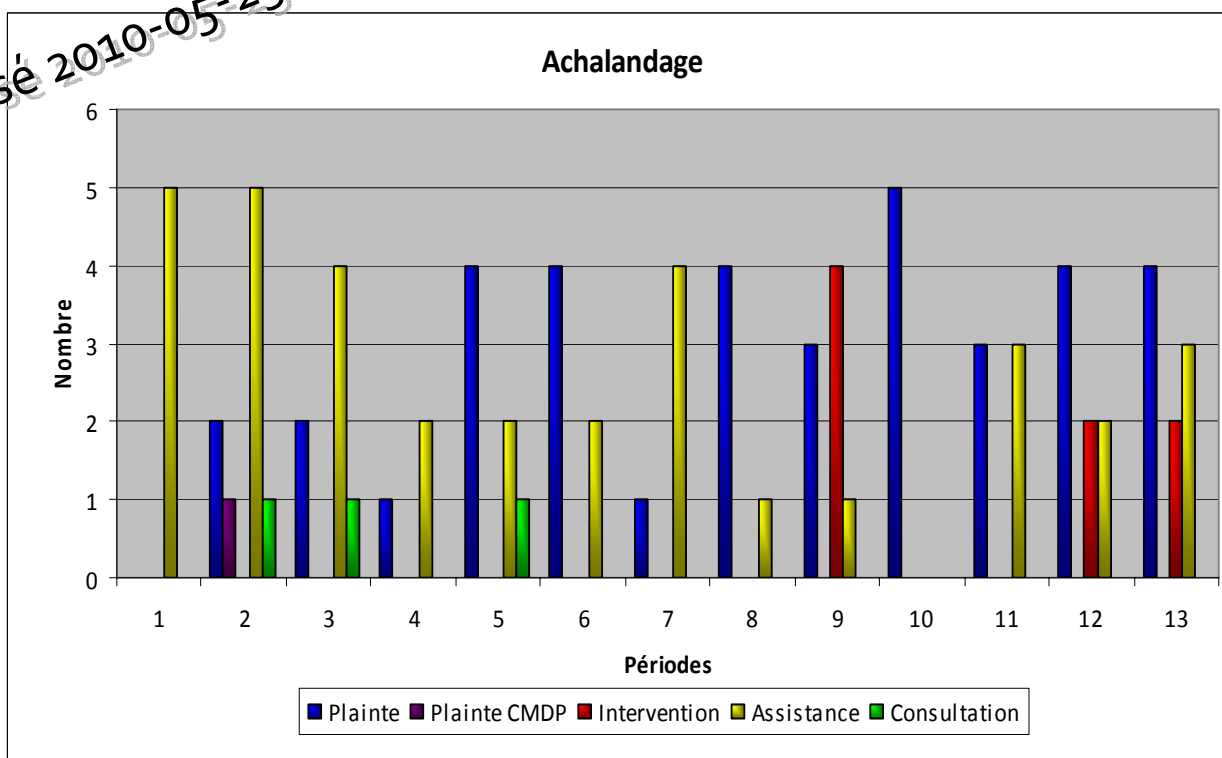
Les autres motifs sont à fréquence légèrement modulée d'une année à l'autre.

4 TRAITEMENT DES AUTRES TYPES DE DOSSIERS

En plus des plaintes, d'autres dossiers sont reçus, analysés. Ils sollicitent tout autant de démarches. Les tableaux ci-dessous présentent tous les types de dossiers traités par période et ici, l'accent est mis sur l'assistance et la consultation.

Périodes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Total
Plainte	0	2	2	1	4	4	1	4	3	5	3	4	4	37
Plainte CMDP	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Intervention	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	2	2	8
Assistance	5	5	4	2	2	2	4	1	1	0	3	2	3	34
Consultation	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Total:	5	9	7	3	7	6	5	5	8	5	6	8	9	83

Révisé 2010-05-25



4.1 L'ASSISTANCE

Les demandes d'assistance se rapportent davantage à de l'aide, de l'information, des explications concernant une situation ou une nouvelle orientation organisationnelle. Il arrive aussi que l'utilisateur insiste sur son besoin d'aide plutôt que sur le dépôt d'une plainte. Les usagers se disent satisfaits de cette formule.

Les dossiers traités à cet effet sont au nombre de 34 cette année comparativement à 24 l'année dernière.

	2008-2009	2009-2010
Nombre de demandes d'assistance	24	34

4.2 LA CONSULTATION

La consultation peut porter sur une demande d'avis notamment sur l'application au régime de plaintes et les droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services.

Cette année, des 3 consultations faites, l'une venait du Protecteur du citoyen, l'autre d'une commissaire de la région et la dernière, d'un organisme communautaire de la région du Bas-Saint-Laurent.

	2008-2009	2009-2010
Nombre de consultations	3	3

5 ACTIVITÉS 2009-2010

Dans le cadre de ses fonctions, en plus de présenter son rapport sur le traitement des plaintes et autres types de dossiers, le commissaire intègre le bilan annuel de ses activités.

5.1 COMITÉ DE VIGILANCE ET DE QUALITÉ

Le comité de vigilance et de qualité a tenu 3 réunions : les 14 mai et 5 octobre 2009 ainsi que le 16 février 2010.

À chacune de ces rencontres, un rapport d'étape est présenté et concerne le traitement des plaintes et des interventions. Pour chaque direction et programme concernés, sont traités :

- Le ou les motifs de la plainte ou de l'intervention;
- Les mesures correctives ou les recommandations transmises au programme concerné;
- Le suivi accordé aux mesures correctives ou recommandations actualisées.

5.2 COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

À titre d'invitée et compte tenu de son rôle au regard de la qualité des services, la commissaire a participé à 4 des 5 rencontres tenues par le comité.

5.3 RENCONTRE DE PROMOTION DE LA FONCTION DE COMMISSAIRE

En conformité avec l'article 33, paragraphe 2 de la Loi, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services exerce notamment la fonction suivante :

*Elle assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement,
diffuse l'information sur les droits et obligations des usagers et sur le code d'éthique,
elle assure de plus la promotion du régime d'examen des plaintes et
la publication de la procédure visée à l'article 29*

Ainsi, ont été rencontrés :

- L'Association des malentendants;
- Le conseil Multidisciplinaire;
- Les usagers en déficience auditive;
- La direction de l'Administration et tous ses services.

5.4 PARTICIPATION/PERFECTIONNEMENT

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a participé à quelques séances de perfectionnement et aux rencontres de la Table de concertation régionale de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale ainsi qu'aux journées de réseautage de l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec.

CONCLUSION

Les plaignants ont eu recours à la commissaire pour dénoncer des attitudes et des comportements, pour avoir accès à un service, pour se plaindre des délais d'attente, pour dire leur désaccord soit sur l'arrêt, soit sur la continuité ou soit sur la qualité des soins et services ou pour être informés.

Les plaintes reçues et les résultats de nos analyses nous enseignent sur des réalités portées à notre attention.

La commissaire se doit de veiller à améliorer la satisfaction des usagers, à favoriser le respect de leurs droits et à traiter leurs plaintes équitablement.

Des directeurs, des gestionnaires de programmes ou de services et des intervenants ont été sollicités au regard des dossiers les concernant. Il m'importe de souligner et d'apprécier l'engagement de tous qui, en actualisant les mesures correctives recommandées, permettent ainsi de rectifier le tir et d'améliorer les services.

Tout en soulignant les résultats obtenus au cours de l'année 2009-2010, je ne peux que constater le progrès encore à accomplir pour bonifier le régime d'examen des plaintes par l'amélioration continue de la qualité des services offerts et le respect des droits des usagers.