

**Agence de la santé
et des services sociaux
du Saguenay –
Lac-Saint-Jean**

Québec 

Rapport annuel 2014-2015
sur l'application de la procédure
d'examen des plaintes

Déposé à madame Martine Couture, présidente-directrice générale
15 mai 2015

Édition produite par

L'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Coordination/rédaction

Johanne Bilodeau, commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Conception

Valérie Savard, agente administrative, Direction des ressources humaines et des services administratifs

Relecture

Annie Girard, agente administrative, Direction générale

Ce document peut être consulté à la section Documentation du site Internet de l'Agence à l'adresse suivante : www.santesaglac.com

Le genre masculin est utilisé dans ce document dans le seul but d'alléger le texte. Il désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

ISSN 1916-078X (imprimé)

ISSN 1916-0798 (en ligne)

© Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Table des matières

Introduction	5
Droits des usagers	6
Terminologie des types de dossiers que le commissaire aux plaintes peut traiter	7
Faits saillants relatifs aux plaintes traitées par la commissaire régionale	8
Faits saillants relatifs aux plaintes traitées par les commissaires locaux	8
Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes	9

Première partie – Bilan global des activités de la commissaire régionale

1. Bilan des dossiers de plaintes reçus par l'Agence	13
2. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes.....	14
3. Objets des plaintes selon leur niveau de traitement et les mesures correctives associées...	15
4. Interventions	16

Deuxième partie – Bilan global des activités des commissaires locaux et des médecins examinateurs de la région pour 2014-2015

5. Bilan global des dossiers de plaintes 2014-2015 en établissement	21
6. Objets de plaintes selon leur niveau de traitement en établissement.....	24
Conclusion	26

Liste des tableaux

Tableau 1	Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2014-2015.....	13
Tableau 2	Répartition des dossiers de plaintes en fonction de l'instance visée	13
Tableau 3	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon l'auteur	14
Tableau 4	Le délai de traitement des plaintes en 2014-2015	14
Tableau 5	Principaux objets de plaintes en 2014-2015	16
Tableau 6	Évolution du bilan des dossiers d'interventions selon l'étape de traitement.....	16
Tableau 7	État des dossiers d'interventions dont le traitement a été conclu selon l'auteur	17
Tableau 8	État des dossiers d'interventions dont le traitement a été conclu selon l'instance visée.....	17
Tableau 9	Principaux objets d'interventions en 2014-2015	18
Tableau 10	Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2014-2015	21
Tableau 11	Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2014-2015 – Commissaires locaux.....	21
Tableau 12	Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2014-2015 – Médecins examinateurs	22
Tableau 13	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen en 2014-2015 – Médecins examinateurs	23
Tableau 14	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif en 2014-2015 – Commissaires locaux.....	24
Tableau 15	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif en 2014-2015 – Médecins examinateurs.....	25

Introduction

La production du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services fait partie des obligations légales de toute agence de la santé et des services sociaux.

En conformité avec l'article 76.12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (L.R.Q., chapitre S-4.2), le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean (ci-après « l'Agence ») doit transmettre annuellement au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport comprenant le bilan des activités du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services qui fait état de l'ensemble des rapports des commissaires locaux reçus de chaque conseil d'administration d'un établissement.

Le rapport fait ensuite état de l'examen des plaintes reçues pour l'exercice 2014-2015 (au 31 mars 2015). On y traite également des différentes activités effectuées par la commissaire régionale en lien avec le traitement des plaintes et de la qualité des services.

La dernière partie présente une compilation des rapports annuels dans les établissements publics de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean ainsi que dans l'établissement privé conventionné reconnu comme centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Ces données proviennent du système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services utilisent pour compiler leurs données statistiques.

Ce rapport constitue le dernier rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes élaboré avant l'entrée en vigueur de la loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales le 1^{er} avril 2015.

Droits des usagers

La Loi sur les services de santé et des services sociaux reconnaît à l'utilisateur :

1. Le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu et les modalités d'accès à ces services et ces ressources;
2. Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans humains, sociaux et scientifiques avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
3. Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel il désire recevoir des services;
4. Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence;
5. Le droit d'être informé de son état de santé et de bien-être de manière à connaître les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences associés à chacune de ces options;
6. Le droit de donner ou refuser un consentement à des soins;
7. Le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou bien-être;
8. Le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir de l'information ou entreprendre des démarches relativement à un service dispensé par un établissement ou au cours d'une démarche de plainte;
9. Le droit d'accès à son dossier;
10. Le droit d'exercer un recours contre un établissement ou contre une ressource de type familial.

Les articles 4 à 16 qui portent sur les droits des usagers se retrouvent de façon plus détaillée dans la LSSSS.

Terminologie des types de dossiers que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut traiter

Plainte : insatisfaction manifestée verbalement ou par écrit par un usager ou son représentant à l'endroit des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir d'un établissement, d'une ressource, d'un organisme communautaire ou d'une résidence privée pour aînés.

Un usager peut déposer une plainte concernant un service (rendu, refusé ou non disponible) ou sur un droit. Les motifs d'insatisfaction pour lesquels nous faisons enquête sont l'accessibilité aux soins et services, les soins et services dispensés, l'aspect financier, les droits particuliers, les relations interpersonnelles, l'organisation du milieu et les ressources matérielles.

Intervention : un commissaire peut intervenir de sa propre initiative lorsque des faits lui sont rapportés et qu'il juge qu'il a des motifs de croire que les droits des usagers ne sont pas respectés.

La loi offre à l'ensemble des usagers une solution de rechange au dépôt d'une plainte pour se faire entendre par un commissaire. Un usager peut considérer qu'une situation mérite d'être analysée dans une perspective d'amélioration de la qualité, mais il peut ne pas déposer une plainte ou hésite à le faire.

Également, la loi accorde au commissaire le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative. Deux conditions sont prescrites :

-  avoir des motifs raisonnables de croire que...;
-  un droit d'un usager, ou d'un groupe d'usagers, n'est pas respecté.

Assistance : demande d'aide concernant la formulation d'une plainte ou l'obtention d'un soin ou d'un service.

Le commissaire peut servir d'intermédiaire au profit d'un usager, afin de lui permettre d'obtenir un soin ou un service. Dans les deux circonstances, s'il le juge à propos, il peut entreprendre une démarche d'amélioration.

Consultation : demande d'avis, question ou conseil relevant de la compétence du commissaire aux plaintes.

Faits saillants relatifs aux plaintes traitées par la commissaire régionale

-  la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services a reçu onze plaintes durant l'exercice et en a conclu douze; une plainte était en cours d'examen au début de l'exercice;
-  les instances le plus souvent visées ont été les résidences privées pour aînés (5), les organismes communautaires (5) et les services préhospitaliers d'urgence (2);
-  deux plaintes ont été transmises en deuxième instance au Protecteur du citoyen;
-  les motifs de plaintes les plus souvent invoqués concernent les relations interpersonnelles, les soins et services dispensés, l'accessibilité, l'organisation du milieu et des ressources matérielles et l'aspect financier;
-  le délai de traitement des plaintes a été inférieur ou égal à 45 jours dans 100 % des cas;
-  quatorze dossiers d'interventions ont été conclus au cours de l'exercice 2014-2015;
-  sept dossiers d'interventions avaient comme auteur l'utilisateur lui-même, cinq dossiers avaient comme auteur un tiers et finalement deux dossiers avaient comme auteur un représentant de l'utilisateur;
-  douze de ces dossiers d'interventions concernaient les résidences privées pour aînés.

Faits saillants relatifs aux plaintes traitées par les commissaires locaux

-  les commissaires locaux de l'ensemble des établissements de la région ont reçu 559 plaintes et en ont conclu 571. En 2013-2014, ils en avaient reçu 631;
-  vingt-cinq plaintes ont été transmises en deuxième instance au Protecteur du citoyen, comparativement à 24 en 2013-2014;
-  pour les médecins examinateurs des établissements, 75 plaintes ont été reçues et 80 conclues. Huit de ces plaintes ont été transmises au deuxième palier.

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

Toute personne qui désire formuler une plainte auprès d'un établissement de la région, de l'Agence ou du Protecteur du citoyen peut être assistée par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Saguenay–Lac-Saint-Jean. C'est un organisme communautaire mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour assister l'utilisateur dans toute démarche et l'accompagner pendant toute la durée du recours, et ce, gratuitement.

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) est un partenaire très important pour les commissaires aux plaintes et à la qualité des services de la région puisqu'il informe l'utilisateur sur le fonctionnement du régime d'examen des plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne sur demande, à chaque étape du recours et facilite la conciliation avec toute instance concernée.

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes peut être joint au 418 662-6774 ou par courrier électronique à l'adresse suivante : info@plaintesante.ca

Première partie

Bilan global des activités de la commissaire régionale

1. Bilan des dossiers de plaintes reçus par l'Agence

L'Agence a reçu 11 plaintes en 2014-2015, comparativement à 12 en 2013-2014.

Tableau 1
Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2014-2015

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
2014-2015	1	11	12	0	2
2013-2014	2	12	13	1	0
2012-2013	5	19	17	2	1

Des onze plaintes reçues, cinq concernaient les résidences privées pour aînés, cinq les organismes communautaires et deux les services préhospitaliers d'urgence.

Tableau 2
Répartition des dossiers de plaintes en fonction de l'instance visée

Catégorie	Nombre en 2014-2015	Nombre en 2013-2014	Nombre en 2012-2013
Organismes communautaires	5	1	1
Résidences privées pour aînés	5	5	6
Services préhospitaliers d'urgence	2	4	6
Agence	0	0	1
Autres	0	2	3
Total	12	12	17

2. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes

Au cours de l'exercice 2014-2015, 70 % des plaintes conclues ont été formulées par l'utilisateur lui-même et 30 % par un représentant.

Comparativement à l'exercice 2013-2014, 41 % des plaintes conclues avaient été formulées par l'utilisateur lui-même et 59 % par un représentant.

Tableau 3
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon l'auteur

Auteur	Nombre en 2014-2015	Nombre en 2013-2014
Représentant	4	6
Usager	8	7
TOTAL	12	13

Le délai de traitement des plaintes a été inférieur à 45 jours dans 100 % des cas.

Tableau 4
Le délai de traitement des plaintes en 2014-2015

Délai d'examen	Nombre de dossiers en 2014-2015	Nombre de dossiers en 2013-2014
Moins de 3 jours	1	0
4 à 15 jours	2	5
16 à 30 jours	7	4
31 à 45 jours	2	4
TOTAL	12	13

3. Objets des plaintes selon leur niveau de traitement et les mesures correctives associées

En 2014-2015, les dossiers de plaintes conclues par l'Agence comportaient treize objets de plaintes répartis comme suit :

-  **les relations interpersonnelles (6)** : l'abus, la communication/attitude, la discrimination racisme, la fiabilité/disponibilité, le respect, etc.;
-  **les soins et services dispensés (4)**;
-  **l'accessibilité (1)** : l'absence de services ou de ressources, les délais, la difficulté d'accès à un service, le refus de services, etc.;
-  **l'organisation du milieu et des ressources matérielles (1)** : l'alimentation, la compatibilité des clientèles, la condition de séjour, le confort/commodité, l'équipement, l'hygiène, les règles et procédures du milieu, la sécurité et la protection, etc.;
-  **l'aspect financier (1)** : la facturation.

Tableau 5
Principaux objets de plaintes en 2014-2015

Objets de plaintes*	Nombre de dossiers en 2014-2015	Nombre de dossiers en 2013-2014
Accessibilité aux soins et services	1	4
Aspect financier	1	1
Droits particuliers	0	2
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	4
Relations interpersonnelles	6	7
Soins et services dispensés	4	0
Total	13*	18

*Certaines plaintes portent sur plus d'un objet.

L'examen de ces dossiers a donné lieu à des mesures correctives. Les recommandations ont porté principalement sur l'organisation du milieu et des ressources, les soins et services ainsi que sur les relations interpersonnelles.

Le comité de vigilance et de la qualité veille au suivi des recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services tout au long de l'année.

4. Interventions

Tableau 6
Évolution du bilan des dossiers d'interventions selon l'étape de traitement

Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2014-2015	1	14	14	1
2013-2014	0	17	16	1
2012-2013	0	18	18	0

Tableau 7
État des dossiers d'interventions dont le traitement a été conclu selon l'auteur

Auteur	Nombre en 2014-2015	Nombre en 2013-2014
Représentant	2	6
Tiers	5	5
Usager	7	5
TOTAL	14	16

Tableau 8
**État des dossiers d'interventions dont le traitement a été conclu
selon l'instance visée**

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Résidence pour personnes âgées	0	12	11	1
Services préhospitaliers d'urgence	1	1	2	0
Organismes communautaires	0	1	1	0
TOTAL	1	14	14	1

Tableau 9
Principaux objets d'interventions en 2014-2015

Objets d'interventions*	Nombre de dossiers en 2014-2015	Nombre de dossiers en 2013-2014
Accessibilité aux soins et services	2	2
Aspect financier	1	1
Droits particuliers	2	0
Organisation du milieu et des ressources matérielles	7	8
Relations interpersonnelles	1	3
Soins et services donnés	2	2
Total	15*	16

*Certaines interventions portent sur plus d'un objet.

Deuxième partie

Bilan global des activités des commissaires locaux et des
médecins examinateurs de la région pour 2014-2015

5. Bilan global des dossiers de plaintes 2014-2015 en établissement

Cette partie porte sur l'application de la procédure d'examen des plaintes en première instance par les établissements du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Les six commissaires locaux de la région ont traité 559 dossiers de plaintes entre le 1^{er} avril 2014 et le 31 mars 2015. Au cours de l'année, 571 plaintes ont été conclues et 27 étaient toujours en voie de traitement à la fin de l'exercice. Vingt-cinq dossiers de plaintes ont été transmis au 2^e palier au Protecteur du citoyen.

Tableau 10
Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2014-2015

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
2014-2015	39	559	571	27	25
2013-2014	32	631	623	39	24
2012-2013	33	603	604	32	18

Tableau 11
Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2014-2015
- Commissaires locaux -

Mission	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
Centre local de services communautaires (CLSC)	8	59	65	2	11
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)	27	340	354	13	2
Centre hospitalier d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	2	57	58	1	2
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)	1	83	77	7	9
Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA)	0	8	8	0	0
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED)	1	5	3	2	1
Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et autres toxicomanes (CRPAT)	0	3	3	1	0
Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP)	0	4	3	1	0
TOTAL	39	559	571	27	25

Tableau 12
Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2014-2015
- Médecins examinateurs -

Mission	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
Centre local de services communautaires (CLSC)	1	0	1	0	0
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)	23	73	77	19	8
Centre hospitalier d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	0	1	1	0	0
Centre de réadaptation en déficience (CRD)	0	1	1	0	0
Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et autres toxicomanes (CRPAT)	0	0	0	0	0
TOTAL	24	75	80	19	8

Les médecins examinateurs des établissements de la région ont reçu 75 dossiers entre le 1^{er} avril 2014 et le 31 mars 2015; 80 plaintes ont été conclues, 19 étaient toujours en voie de traitement à la fin de l'exercice et 8 plaintes ont été transmises au comité de révision (2^e palier).

Tableau 13
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon
le délai d'examen en 2014-2015
- Médecins examinateurs -

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 3 jours	3	3 %
4 à 15 jours	7	9 %
16 à 30 jours	7	9 %
31 à 45 jours	7	9 %
46 à 60 jours	13	16 %
61 à 90 jours	21	26 %
91 à 180 jours	15	19 %
181 jours et plus	7	9 %
Total	80	100 %

6. Objets de plaintes selon leur niveau de traitement en établissement

Parmi les dossiers de plaintes conclues par les établissements en 2014-2015, on dénombre 765 objets de plaintes traités par les commissaires locaux et 102 objets de plaintes traités par les médecins examinateurs.

Tableau 14
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif en 2014-2015

- Commissaires locaux -

Objets de plaintes*	Nombre de dossiers en 2014-2015	Nombre de dossiers en 2013-2014
Accessibilité aux soins et services	81	123
Aspect financier	85	92
Droits particuliers	77	67
Organisation du milieu et ressources matérielles	93	105
Relations interpersonnelles	182	179
Soins et services dispensés	237	228
Autres	10	1
Total	765*	795

*Certaines interventions portent sur plus d'un objet.

Tableau 15
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau
de traitement et le motif en 2014-2015
- Médecins examinateurs -

Objets de plaintes*	Nombre de dossiers en 2014-2015
Accessibilité aux soins et services	6
Aspect financier	0
Droits particuliers	6
Organisation du milieu et ressources matérielles	1
Relations interpersonnelles	31
Soins et services dispensés	58
Total (100 %)	102*
*Certaines interventions portent sur plus d'un objet.	

Conclusion

L'ensemble des résultats obtenus démontre que les efforts mis de l'avant afin de promouvoir le régime d'examen des plaintes demeurent un enjeu important pour la qualité des services de santé de notre région.

Le Rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services informe la population sur l'ensemble des activités réalisées par les commissaires, mais il permet aussi d'identifier des pistes concrètes d'amélioration en ce qui a trait à certaines problématiques rencontrées.

Ce rapport 2014-2015 constitue le dernier rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes de l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

La commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services,
Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean



Johanne Bilodeau