

---

# Conclusion

Ce rapport sur le régime d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux indique une augmentation des plaintes et des signalements traités par la Régie régionale et une diminution des plaintes traitées par les établissements. Rappelons qu'il n'y a pas d'équation dans ce domaine entre quantité et qualité et qu'il y a très peu d'opération de promotion du nouveau régime auprès de la population.

Les usagers ont reçu un traitement de leur plainte dans de meilleurs délais tant à la Régie régionale que dans les établissements, mais il reste encore beaucoup à faire pour respecter les délais prescrits par la loi.

Les insatisfactions des usagers portent principalement sur les actes médicaux, dentaires et pharmaceutiques (26 %), l'accessibilité et la continuité des services (21 %), les relations interpersonnelles (19 %) et les soins et les services dispensés (15 %).

Les données du rapport doivent être mises en perspective, entre autres, avec les résultats des Bulletins de santé où notre région a obtenu de très bons taux de satisfaction, mais la dimension accessibilité/continuité était aussi l'élément jugé par les usagers comme un des moins satisfaisants.

Un élément qui n'a pas été traité dans le présent rapport pour lequel nous n'avons aucune statistique mais que nous ne pouvons passer sous silence, est le problème d'accessibilité à un médecin qui exaspère de plus en plus les citoyens des Laurentides.

Les signalements relatifs aux résidences privées sans permis du ministère de la Santé et des Services sociaux sont aussi un dossier qui nous interpelle de plus en plus, et nous devons très prochainement trouver, avec nos partenaires, les façons de faire pour mieux coordonner nos énergies pour la protection des personnes âgées et des personnes vulnérables.

Enfin, plus nous nous investirons dans l'écoute et la satisfaction des citoyens, plus nous pensons que nous pourrions éclairer et soutenir les intervenants et les gestionnaires du réseau de la santé et des services sociaux, pour qu'un service de qualité et accessible continue d'être donné aux citoyennes et aux citoyens des Laurentides.



## **ANNEXE 1**

### **LISTES DES SIGLES**



## LISTE DES SIGLES

<b>CHSGS</b>	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
<b>CHSP</b>	Centre hospitalier de soins psychiatriques
<b>CHSLD</b>	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
<b>CLSC</b>	Centre local de services communautaires
<b>CPEJ-CRJDA</b>	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse et centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation
<b>CR</b>	Centre de réadaptation
<b>CRAT</b>	Centre de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie
<b>CRDI</b>	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle
<b>CRDP</b>	Centre de réadaptation en déficience physique

\*\*\*\*\*

---



## **ANNEXE 2**

### **DÉFINITION DE DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES**

---



# DÉFINITION DE DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES

## Accessibilité et continuité

- Se réfère aux difficultés concernant les modalités et les mécanismes d'accès ;
- S'assure que l'utilisateur ait accès au bon service, au moment opportun et que les services requis par son état soient dispensés aussi longtemps que nécessaire.

## Soins et services

- Se réfère à l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants ;
- Se réfère à l'organisation et le fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

## Relations interpersonnelles

- Se réfère au « savoir-être » des intervenants, il s'agit de la présence d'une relation d'aide, de l'assistance et du soutien de l'intervenant à l'endroit de l'utilisateur,
  - orienter la conduite des intervenants vers l'utilisateur : respect, empathie, responsabilisation et comportement général.

### **Environnement et ressources matérielles**

- Se réfère à l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur la qualité des services :
  - mixité des clientèles ;
  - hygiène et salubrité ;
  - propreté des lieux ;
  - sécurité et protection.

### **Aspect financier**

- Se réfère à la contribution financière des usagers à certains services administratifs selon les normes prévues par la loi :
  - compte d'hôpital ;
  - compte d'ambulance ;
  - contribution au placement ;
  - aide matérielle et financière (maintien à domicile, répit-dépannage, etc.).

### **Droits particuliers**

- Se réfère à l'obligation d'informer adéquatement les usagers :
  - état de santé ;
  - services offerts ;
  - droits, recours et obligations.
- Se réfère, également, aux droits des usagers :
  - de consentir aux soins ;
  - de porter plainte ;
  - de participer à toutes décisions le concernant sur son état de santé et de bien-être.

\*\*\*\*\*