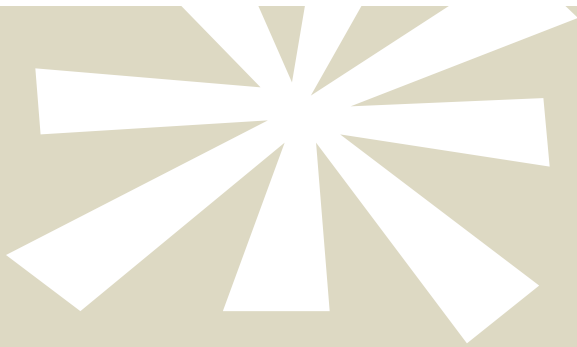




Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, de la satisfaction des usagers et du respect de leurs droits - 2012-2013

Abrégé du rapport annuel intégré

Introduction (1)

Conformément à l'article 76.11 de la LSSSS, le rapport annuel sur la Procédure d'examen des plaintes des patients doit :

Contenir et intégrer

- le bilan des activités de la commissaire;
- le rapport du médecin examinateur;
- le rapport du Comité de révision.

Introduction (2)

Décrire

- Les motifs des plaintes reçues, selon le niveau de traitement;
- Les délais d'examen des plaintes;
- Les suites données après examen;
- Le nombre de plaintes transmis au 2e palier;
- Les recommandations.



Bilan de la commissaire

Rapport annuel 2012-2013

Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape d'examen - par la commissaire

	2012-2013
Plaintes en traitement au 1 ^{er} avril 2012	5
Reçues pendant l'exercice	87
Conclues pendant l'exercice	87
En cours au 31 mars 2013	5
Transmise au 2e palier - Protecteur du citoyen	2

Nombre et motif des plaintes examinées par la commissaire

Accessibilité / continuité	6 (5%)
Aspects financiers	7 (6%)
Droits particuliers	28 (25%)
Organisation du milieu / ressources matérielles	32 (29%)
Relations interpersonnelles	12 (11%)
Soins et services dispensés	26 (23%)
TOTAL	111 (100%)

Niveau de traitement des plaintes

(par motif) - par la commissaire

Abandonné par usager	7
Cessés	16
Refusés	6
Rejetés sur examen sommaire	8
Complétés avec mesure	30
Complétés sans mesure	44
TOTAL	111

Délai de traitement des plaintes (par dossier) par la commissaire

	<u>2012-2013</u>
Moins de 3 jours	36
De 4 à 15 jours	21
De 16 à 30 jours	12
De 31 à 45 jours	6
De 46 à 60 jours	4
De 61 à 90 jours	6
De 91 à 180 jours	2
181 jours et plus	0
TOTAL	87

* Délai moyen de traitement :
17 jours en 2012-2013 vs 28 jours en 2011-2012.

Mesures identifiées (par indicateur) – (1)

par la commissaire

À portée individuelle	Plaintes	Interventions
Adaptation des soins et services	15	5
Adaptation milieu et environnement	2	0
Autres (ajustements financiers, info., conciliation, droits, etc.)	7	2
Sous-total	24	7

Mesures identifiées (par indicateur) – (2)

par la commissaire

À portée systémique	Plaintes	Interventions
Adaptation des soins et des services	7	1
Adaptation du milieu et de l'environnement	5	0
Adoption/révision/application de règles et procédures	8	3
Autres (communication, formation, etc.)	10	0
Sous-total	30	4

Bilan des dossiers conclus – par la commissaire

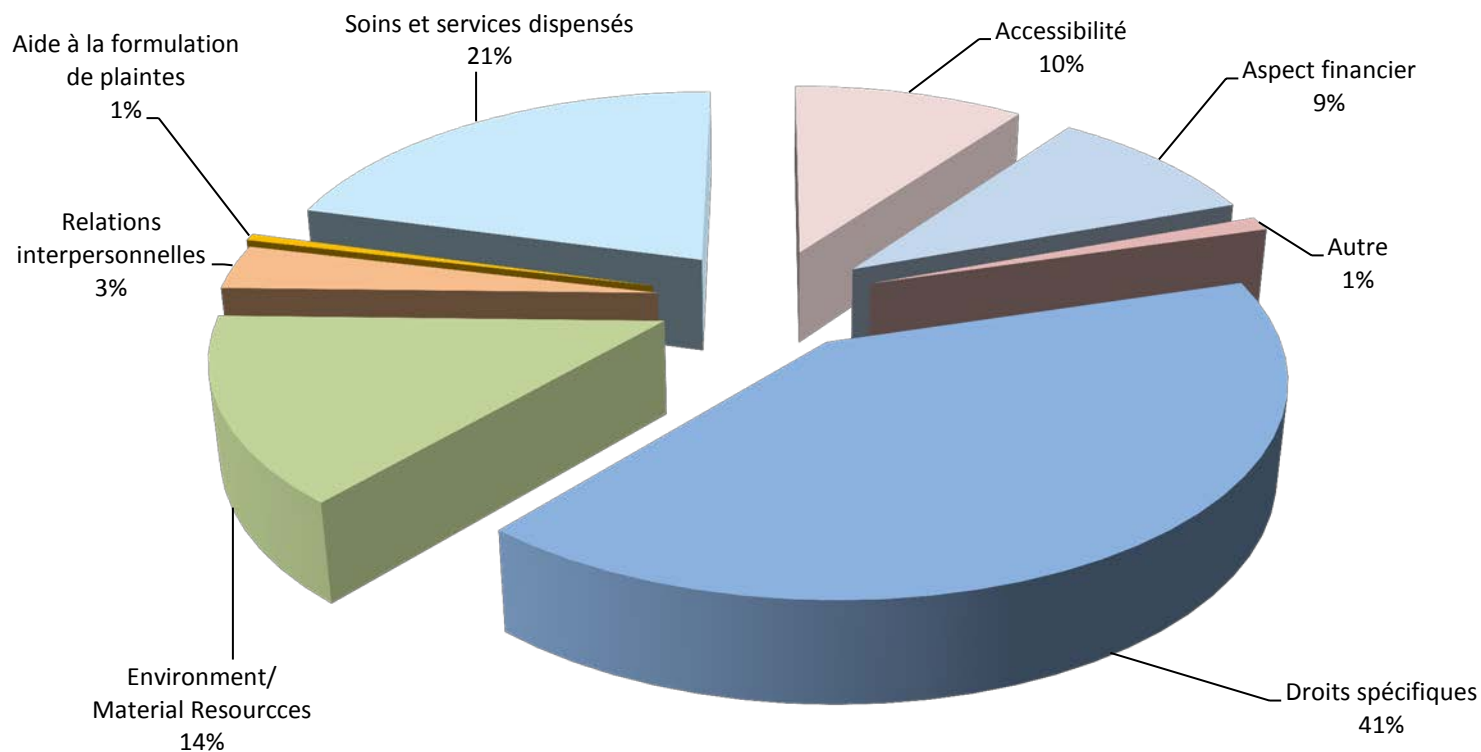
	<u>2012-2013</u>
Plaintes*	87
Interventions*	24
Assistance	382
<u>Consultations</u>	<u>30</u>
TOTAL	523

* Dossiers transmis pour étude à des fins
disciplinaires non médicales (RH) : 2

Demandes d'assistance (par motif)

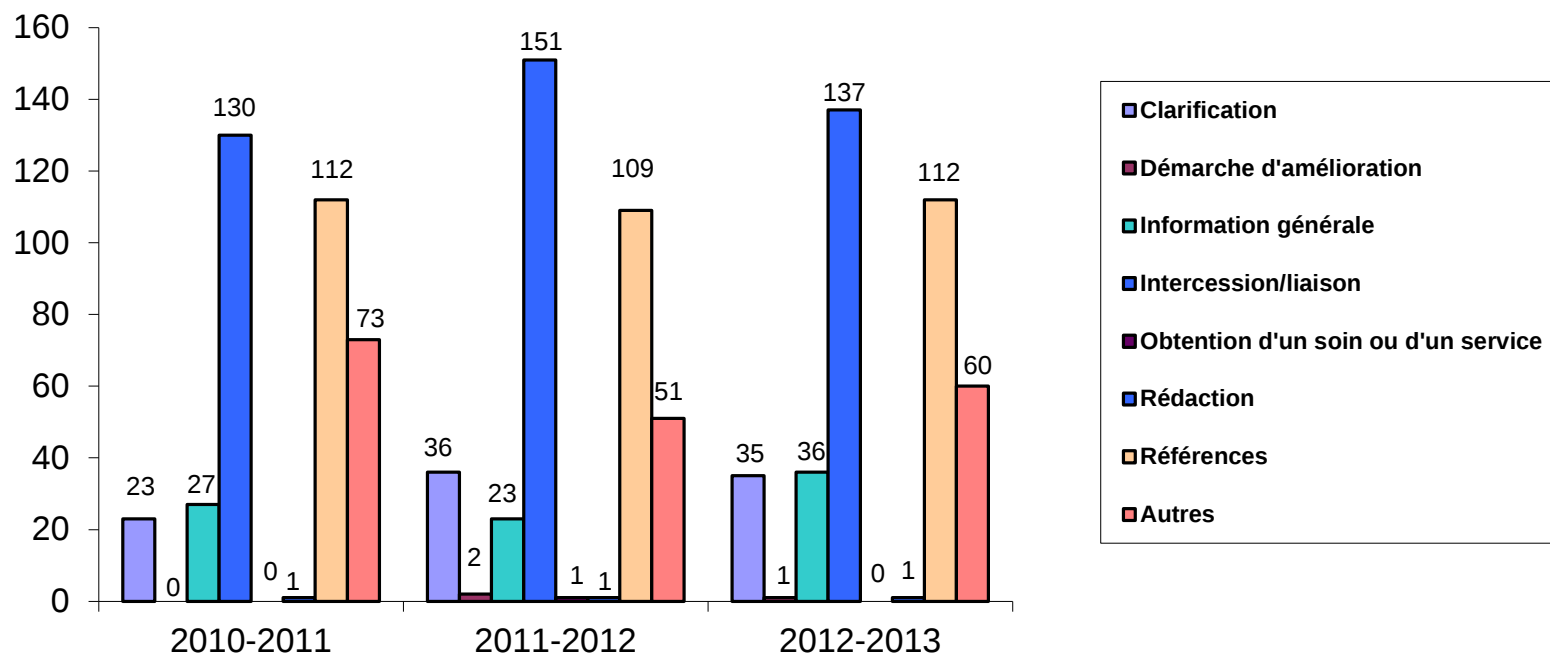
	<u>2012-2013</u>
Accessibilité / continuité	38 (10%)
Aspects financiers	36 (9 %)
Droits particuliers	156 (41%)
Organisation milieu/ressources matérielles	54 (14%)
Relations interpersonnelles	13 (3 %)
Soins et services dispensés	79 (21%)
Aide à la formulation	2 (1%)
Autres	4 (1%)
TOTAL	382 (100%)

Demandes d'assistance en 2012-2013 (par indicateur) – par la commissaire



Suites données aux demandes d'assistance (par indicateur) – par la commissaire

Comparaison sur 3 ans
Suites données aux demandes d'assistance





Rapport du médecin examinateur

Rapport annuel 2012-2013

Bilan des dossiers de plaintes médicales selon l'étape d'examen - par le médecin examinateur

	2012- 2013
Plaintes médicales en traitement au 1 ^{er} avril 2012	1
Reçues pendant l'exercice	13
Conclues pendant l'exercice	10
En cours au 31 mars 2013	4
Transmise au 2e palier - Comité de révision	1

Nombre et motif des plaintes médicales examinées – par le médecin examinateur

2012-2013



Autres (*réservé aux actes médicaux*) 11 (100%)

* Tous les actes relatifs à un médecin, dentiste, pharmacien ou résident.

Niveau de traitement des plaintes médicales (par motif) - par le médecin examinateur

	<u>2012-2013</u>
Abandonné par usager	0
Cessé	0
Refusé	0
Rejetés sur examen sommaire	5
Complétés avec mesure	0
<u>Complété sans mesure</u>	<u>6</u>
TOTAL	11

✱ Dossier transmis pour étude à des fins disciplinaires : 1

Délai de traitement des plaintes médicales (par dossier) – par le médecin examinateur

	<u>2012-2013</u>
Moins de 3 jours	0
De 4 à 15 jours	1
De 16 à 30 jours	3
<u>De 31 à 45 jours</u>	<u>1</u>
De 46 à 60 jours	3
De 61 à 90 jours	2
<u>De 91 à 180 jours</u>	<u>0</u>
TOTAL	10

 Délai moyen de traitement :
43 jours en 2012-2013 vs 34 jours en 2011-2012.

Mesures identifiées (par indicateur)

- par le médecin examinateur

À portée individuelle	Plaintes médicales
Sous-total	0
À portée systémique	Plaintes médicales
Sous-total	0
TOTAL:	0



Bilan du Comité de révision

Rapport annuel 2012-2013

Bilan des demandes de révision examinées

- par le Comité de révision

2012-2013

En voie de traitement au 1 ^{er} avril 2012	0
Reçues au cours de l'exercice	1
Conclues au cours de l'exercice	1
En voie de traitement au 31 mars 2013	0

✱ Délai moyen de traitement :
37 jours en 2012-2013 vs 73 jours en 2011-2012.

État des dossiers selon le processus d'examen

- par le Comité de révision

Processus d'examen	Nombre
Confirmation des conclusions du médecin examinateur	1
Demande de complément d'examen	0
Études pour fins disciplinaires	0
Recommandation de mesure pour réconcilier	0
TOTAL	1

* Aucune mesure n'a été identifiée en 2012-2013.



Conclusion

Rapport annuel 2012-2013

En conclusion

De l'examen des plaintes, plaintes médicales et demandes d'intervention : **65 mesures visant**



l'amélioration des services;



le respect des droits des usagers; et



le renforcement des obligations légales de l'Institut,

ont été identifiées, en lien avec sa mission.

**Le Comité de vigilance et de la qualité du
Conseil d'administration doit veiller principalement au
suivi des mesures identifiées jusqu'à leur mise en œuvre.**

Merci de votre attention.

Questions?

www.douglas.qc.ca/commissaire

