
*P*artie II

Rapport des plaintes traitées par les établissements des Laurentides

*P*résentation

Le présent chapitre sur l'application de la procédure d'examen des plaintes dans les établissements des Laurentides comporte trois volets :

- le premier présente les résultats consolidés de tous les rapports transmis à la Régie régionale,
- le deuxième expose les résultats selon les missions d'établissement,
- alors que le troisième indique le nombre de dossiers de plainte conclus par chacun des établissements.

Bilan synthèse

Tableau 12
Bilan global des dossiers de plainte

<i>Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice</i>	<i>Plaintes reçues durant l'exercice</i>	<i>Total</i>	<i>Plaintes conclues durant l'exercice</i>	<i>Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice</i>
109	531	640	562	78

Nous remarquons cette année une faible diminution des plaintes conclues, soit 43 plaintes de moins que l'an passé, et ce, pour l'ensemble des établissements.

Tableau 13
Mode de dépôt des dossiers de plainte conclus pour l'ensemble des établissements

<i>Plaintes écrites</i>		<i>Plaintes verbales</i>		<i>Total</i>	
<i>Nombre</i>	<i>%</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
203	36	359	64	562	100

Comme l'an passé, le mode verbal est le plus souvent utilisé pour le dépôt des plaintes, soit dans 64 % des cas.

Tableau 14
L'auteur de la plainte

<i>Auteur de la plainte et nature de l'intérêt</i>	<i>Plaintes</i>	
	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
<i>Personne pour elle-même :</i>		
▪ usager	301	54
<i>Tiers :</i>		
▪ représentant	112	20
▪ assistant	139	25
▪ autre tiers	10	2
Total	562	100

Sensiblement comme l'an dernier, dans un peu plus de la moitié des cas, les usagers ont déposé eux-mêmes leurs plaintes ; dans les autres cas, les plaignants ont été assistés par leur représentant (20 %), un assistant (25 %) ou un autre tiers (2 %).

Tableau 15
Qualité de l'assistant et lien avec l'utilisateur
pour l'ensemble des dossiers de plaintes des établissements

<i>Qualité de l'assistant et lien avec l'utilisateur</i>	<i>Plaintes</i>	
	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
Famille	154	92
Ami, proche	4	2
Environnement général	1	1
Intervenant	4	2
Organisme communautaire désigné	1	1
Organisme communautaire désigné - santé mentale	1	1
Autres	2	1
Total	167	100

Tableau 16
Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus
suivant la procédure générale

<i>Délai de traitement</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
Un jour	21	5
De 2 à 7 jours	43	10
De 8 à 30 jours	125	30
De 31 à 60 jours	118	29
61 jours et plus	107	26
Total	414	100

En ce qui a trait au délai de traitement, la répartition est sensiblement la même que l'an dernier à l'exception d'une diminution des délais de 60 jours et plus, soit 26 % cette année comparativement à 35 % l'an dernier.

Bien que la loi, depuis quelques années, ait été modifiée en ce qui a trait au délai, qui est maintenant de 45 jours au lieu de 60 jours, la mise à jour du système d'information sur la gestion des plaintes n'ayant pas été faite au niveau provincial, les rapports fournis par les établissements présentent des données basées sur les anciennes valeurs. Cependant, une nouvelle version de ce logiciel sera déployée sous peu.

Tableau 17
Délai de traitement des dossiers de plaintes
concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien

<i>Délai de traitement</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
De 1 à 30 jours	39	26
De 31 à 60 jours	34	23
De 61 à 180 jours	39	26
De 181 à 365 jours	32	22
366 jours et plus	4	3
Total	148	100

Cent quarante-huit plaintes qui portaient sur un acte médical, soit 41 plaintes de plus que l'an dernier, ont été traitées. Ces plaintes provenaient en grande partie des hôpitaux. Cependant, on remarque, cette année, une diminution significative des délais : 49 % des plaintes ont été conclues à l'intérieur de 60 jours comparativement à 26 % l'an dernier et 18 % l'année précédente.

Par ailleurs, il faut noter que ces plaintes ne font pas l'objet d'une prescription de délai légal.

Tableau 18
Répartition des objets de plaintes *
selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nombre	%
Accessibilité et continuité	5	7	3	65	59	139	21
Soins et services dispensés	6	4	2	38	53	103	15
Relations interpersonnelles	4	6	3	42	73	128	19
Environnement et ress. matérielles	2			17	32	51	8
Aspect financier	2			19	17	38	6
Droits particuliers	1	2	2	10	15	30	4
Autres objets	1			3	5	9	1
Total procédure générale	21	19	10	194	254	498	74
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	-0-	12	9	129	26	176	26
Total	21	31	19	323	280	674	100

L'ensemble des 562 dossiers de plainte conclus par les établissements, toutes missions confondues, comprennent 674 objets de plaintes. Il faut rappeler qu'un dossier peut comporter plusieurs objets de plaintes.

Encore cette année, on remarque une augmentation significative des objets de plaintes concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, soit 33 de plus.

Seulement 10 % des objets de plaintes ont été rejetés sur examen sommaire, abandonnés ou ont abouti à un refus ou une interruption de traitement.

Les mesures correctives identifiées pour les différentes catégories d'objets suivent une répartition semblable à celle de l'an dernier.

* L'annexe 2 : Définition de différents objets de plaintes

Tableau 19
Bilan des dossiers de plainte par catégories d'établissement

<i>Catégories d'établissement</i>	<i>Plaintes en voie de traitement au 01-04-2002</i>	<i>Plaintes reçues durant l'exercice</i>	<i>Total</i>	<i>Plaintes conclues durant l'exercice</i>	<i>Plaintes en voie de traitement au 31-03-2003</i>
CHSGS	106	375	481	408	73
CHSP	-0-	10	10	8	2
CHSLD	1	25	26	25	1
CLSC-CHSLD	-0-	15	15	15	-0-
CLSC	-0-	33	33	33	-0-
CR (CRDI, CRDP, CRAT)	2	27	29	27	2
CPEJ-CRJDA	-0-	46	46	46	-0-
Total	109	531	640	562	78

En ce qui concerne les centres de réadaptation, 16 plaintes conclues concernaient le volet déficience intellectuelle, 5 celui de la déficience physique et 6 celui de l'alcoolisme et de la toxicomanie. L'an dernier, la répartition était celle-ci : déficience intellectuelle 7, déficience physique 13 et alcoolisme et toxicomanie 8.

Tableau 20
**Mode de dépôt des dossiers de plainte
conclus durant l'exercice**
Sommaire des établissements

<i>Catégories d'établissements</i>	<i>Plaintes écrites</i>	<i>Plaintes verbales</i>	<i>Total</i>
CHSGS	148	260	408
CHSP	5	3	8
CHSLD	12	13	25
CLSC-CHSLD	6	9	15
CLSC	9	24	33
CR (CRDI, CRDP, CRAT)	12	15	27
CPEJ-CRJDA	11	35	46
Total	203	359	562

Tableau 21
L'auteur de la plainte

<i>Catégories d'établissements</i>	<i>Usager</i>		<i>Représentant</i>		<i>Assistant</i>		<i>Autres</i>		<i>Total</i>	
		%		%		%		%		%
CHSGS	250	83	76	68	78	56	4	40	408	73
CHSP	5	2	2	2			1	10	8	1
CHSLD	2	1	10	9	12	9	1	10	25	4
CLSC	19	6	8	7	6	4			33	6
CLSC-CHSLD	9	3	2	2	4	3			15	3
CR (CRDI, CRDP- CRAT))	8	3	12	11	3	2	4	40	27	5
CPEJ-CRJDA	8	3	2	2	36	26			46	8
Total	301		112		139		10		562	

Dans les centres hospitaliers, les usagers eux-mêmes ont déposé leurs plaintes dans 61 % des cas. Cependant, dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée, 88 % des plaintes ont été déposées par un représentant ou avec l'aide d'un assistant. En ce qui concerne les CLSC, 58 % des plaintes ont été déposées par l'utilisateur lui-même et la plupart des plaintes déposées au Centre jeunesse l'ont été par un représentant ou un assistant de l'utilisateur, 82 %.

Tableau 22
Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus suivant
la procédure générale
Sommaire des établissements

Catégories d'établissement	Délai - nombre de jours										Total	
	1 jr		2 à 7 jrs		8 à 30 jrs		31 à 60 jrs		60 jrs et +		nb	%
	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%		
CHSGS	14	67	21	49	55	44	73	62	97	91	260	63
CHSP	1	5	1	2	1	1	3	3	2	2	8	2
CHSLD	1	5	5	12	9	7	5	4	5	5	25	5
CLSC	1	5	5	12	17	14	9	8	1	1	33	8
CLSC-CHSLD			2	5	5	4	8	7			15	4
CR (CRDI,CRDP,CRAT)			4	9	14	11	7	6	2	2	27	6
CPEJ-CRJDA	4	19	5	12	24	19	13	11			46	11
Total	21		43		125		118		107		414	

Tableau 23
Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus
concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien

Catégories d'établissements	Délai										Total	
	1 à 30 jrs		31 à 60 jrs		61 à 180 jrs		181 à 365 jrs		366 jrs et plus			nb
	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%		
CHSGS	39	26	34	23	39	26	32	22	4	3	148	
Total	39		34		39		32		4		148	

Tableau 24
Répartition des objets de plaintes
par catégories d'établissement

<i>Objets</i>	<i>Catégories d'établissements</i>							TOTAL
	CHSGS	CHSP	CLSC	CHSLD	CPEJ- CRJDA	CR (CRDL, CRDP,CRAT)	CLSC- CHSLD	
Accessibilité et continuité des services	87	2	16	3	13	12	8	139
Soins et services dispensés	55	4	6	13	18	9	1	103
Relations interpersonnelles	80	4	6	4	19	6	8	128
Environnement et ressources matérielles	33			8	2	1	3	51
Aspect financier	27	3	3	2	2		4	38
Droits particuliers	12		1	2	7	2	3	30
Autres objets	5		2	1		1		9
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	176							176
Total	475	13	34	33	61	31	27	674

Les principaux motifs d'insatisfaction des usager portaient sur les objets suivants :

- un acte médical, dentaire ou pharmaceutique : 26 % ;
- l'accessibilité et la continuité des services : 21 % ;
- les relations interpersonnelles : 19 % ;
- les soins et les services dispensés : 15 %.

Résultats selon les missions d'établissement

Les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés

Tableau 25
Répartition des objets de plaintes
selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé / interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nombre	%
<i>Catégories d'objets</i>							
Accessibilité et continuité	1	6	3	47	30	87	18
Soins et services dispensés		4	2	24	25	55	12
Relations interpersonnelles		3	1	37	39	80	17
Environnement et ressources matérielles				15	18	33	7
Aspect financier				18	9	27	6
Droits particuliers	1	1	1	6	3	12	3
Autres objets				2	3	5	1
Total procédure générale	2	14	7	149	127	299	63
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique		12	9	129	26	176	37
Total :	2	26	16	278	153	475	100

En ce qui concerne les centres hospitaliers, on note, cette année, une faible diminution de 16 objets de plainte. Cependant, on note une augmentation de 9 % des objets pour le volet médical, dentaire ou pharmaceutique. Les objets se répartissent comme suit :

- l'acte médical, dentaire ou pharmaceutique (37 %) ;
- l'accessibilité et la continuité des soins et des services (18 %) ;
- les relations interpersonnelles (17 %) ;
- les soins et les services dispensés (12 %).

Tableau 26
Les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS)
Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées

<i>Objets</i>	<i>Accessibilité et continuité</i>	<i>Soins et services dispensés</i>	<i>Relations interpersonnelles</i>	<i>Environnement et ressources matérielles</i>	<i>Aspect financier)</i>	<i>Droits particuliers</i>	<i>Autres objets</i>	<i>Total</i>
Régulation du processus d'accès								
Relocalisation de l'utilisateur				<i>1</i>				<i>1</i>
Réduction du délai								
Obtention des services	<i>4</i>	<i>1</i>						<i>5</i>
Amélioration de la continuité								
Respect du choix								
Cessation des services								
Adaptation des services				<i>1</i>				<i>1</i>
Ajustement des activités prof.	<i>1</i>							<i>1</i>
Adaptation du milieu de vie								
Amélioration des conditions de vie				<i>1</i>				<i>1</i>
Ajustements techniques et matériels	<i>1</i>			<i>5</i>				<i>6</i>
Amélioration des mesures de sécurité et de protection								
Ajustements financiers				<i>3</i>	<i>5</i>	<i>1</i>		<i>9</i>
Ajustements administratifs	<i>1</i>							<i>1</i>
Information aux intervenants	<i>6</i>	<i>15</i>	<i>17</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>48</i>
Formation des intervenants		<i>2</i>	<i>1</i>					<i>3</i>
Encadrement des intervenants		<i>3</i>	<i>1</i>	<i>1</i>				<i>5</i>
Amélioration des communications			<i>5</i>					<i>5</i>
Utilisation d'interprètes			<i>1</i>					<i>1</i>
Changement d'intervenant								
Mesures disciplinaires			<i>4</i>					<i>4</i>
Révision :								
· code d'éthique								
· procédure d'examen								
· autre procédure								
· politiques et règlements								
· systèmes d'accès								
· organisation des services	<i>3</i>							<i>3</i>
· allocation des ressources								
· mécanismes de communication								
· protocoles cliniques et adm.		<i>1</i>						<i>1</i>
· autres								
Autres	<i>17</i>	<i>3</i>	<i>10</i>	<i>6</i>		<i>1</i>	<i>1</i>	<i>38</i>
Total	<i>33</i>	<i>25</i>	<i>39</i>	<i>22</i>	<i>8</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>133</i>

Les centres hospitaliers de soins psychiatriques

Tableau 27
Répartition des objets de plaintes
selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé / interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nombre	%
<i>Catégories d'objets</i>							
Accessibilité et continuité							
Soins et services dispensés				2		2	15
Relations interpersonnelles	1				3	4	31
Environnement et ressources matérielles					4	4	31
Aspect financier							
Droits particuliers				2	1	3	23
Autres objets							
Total procédure générale	1			4	8	13	
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique							
Total :	1			4	8	13	

Au regard de la mission soins psychiatriques, les principaux objets de plaintes, se répartissent ainsi :

- les relations interpersonnelles (31 %) ;
- l'environnement et les ressources matérielles (31 %) ;
- les droits particuliers (23 %) ;
- les soins et les services dispensés (15 %).

Tableau 28
Les centres hospitaliers de soins psychiatriques
Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées

<i>Objets</i>	<i>Accessibilité et continuité</i>	<i>Soins et services dispensés</i>	<i>Relations interpersonnelles</i>	<i>Environnement et ressources matérielles</i>	<i>Aspect financier</i>	<i>Droits particuliers</i>	<i>Autres objets</i>	<i>Total</i>
Régulation du processus d'accès								
Relocalisation de l'utilisateur								
Réduction du délai								
Obtention des services				<i>1</i>				<i>1</i>
Amélioration de la continuité								
Respect du choix								
Cessation des services								
Adaptation des services								
Ajustement des activités prof.			<i>1</i>					<i>1</i>
Adaptation du milieu de vie				<i>1</i>				<i>1</i>
Amélioration des conditions de vie				<i>1</i>				<i>1</i>
Ajustements techniques et matériels				<i>1</i>				<i>1</i>
Amélioration des mesures de sécurité et de protection								
Ajustements financiers								
Ajustements administratifs						<i>1</i>		<i>1</i>
Information aux intervenants			<i>1</i>					<i>1</i>
Formation des intervenants								
Encadrement des intervenants								
Amélioration des communications								
Utilisation d'interprètes								
Changement d'intervenant								
Mesures disciplinaires			<i>1</i>					<i>1</i>
Révision :								
· code d'éthique								
· procédure d'examen								
· autre procédure								
· politiques et règlements								
· systèmes d'accès								
· organisation des services								
· allocation des ressources								
· mécanismes de communication								
· protocoles cliniques et adm.								
· autres								
Autres								
Total			<i>3</i>	<i>4</i>		<i>1</i>		<i>8</i>

Les centres locaux de services communautaires (CLSC)

Tableau 29
Répartition des objets de plaintes
selon leur niveau de traitement

<i>Niveau de traitement</i>	<i>Rejeté sur examen sommaire</i>	<i>Abandonné</i>	<i>Traitement refusé / interrompu</i>	<i>Traitement complété</i>		<i>Total</i>	
				<i>Sans mesures correctives identifiées</i>	<i>Mesures correctives identifiées</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
<i>Catégories d'objets</i>							
Accessibilité et continuité	1			4	11	16	47
Soins et services dispensés				4	2	6	18
Relations interpersonnelles		1	1		4	6	18
Environnement et ressources matérielles							
Aspect financier	2				1	3	9
Droits particuliers			1			1	3
Autres objets				1	1	2	5
Total procédure générale	3	1	2	9	19	34	
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique							
Total :	3	1	2	9	19	34	

Au regard des CLSC, les principaux objets de plaintes, comme pour l'an dernier d'ailleurs, sont :

- l'accessibilité et la continuité des services (47%) ;
- les soins et les services dispensés (18 %) ;
- les relations interpersonnelles (18 %).

Tableau 30
Les CLSC
Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées

<i>Objets</i>	<i>Accessibilité et continuité</i>	<i>Soins et services dispensés</i>	<i>Relations interpersonnelles</i>	<i>Environnement et ressources matérielles</i>	<i>Aspect financier)</i>	<i>Droits particuliers</i>	<i>Autres objets</i>	<i>Total</i>
Régulation du processus d'accès	<i>2</i>							<i>2</i>
Relocalisation de l'utilisateur								
Réduction du délai								
Obtention des services	<i>1</i>							<i>1</i>
Amélioration de la continuité								
Respect du choix								
Cessation des services								
Adaptation des services								
Ajustement des activités prof.	<i>3</i>							<i>3</i>
Adaptation du milieu de vie								
Amélioration des conditions de vie								
Ajustements techniques et matériels		<i>1</i>		<i>1</i>				<i>2</i>
Amélioration des mesures de sécurité et de protection								
Ajustements financiers								
Ajustements administratifs								
Information aux intervenants			<i>2</i>			<i>1</i>		<i>3</i>
Formation des intervenants		<i>1</i>						<i>1</i>
Encadrement des intervenants			<i>2</i>					<i>2</i>
Amélioration des communications	<i>1</i>				<i>1</i>			<i>2</i>
Utilisation d'interprètes								
Changement d'intervenant								
Mesures disciplinaires								
Révision :								
· code d'éthique								
· procédure d'examen								
· autre procédure								
· politiques et règlements								
· systèmes d'accès								
· organisation des services								
· allocation des ressources								
· mécanismes de communication								
· protocoles cliniques et administratifs								
· autres	<i>3</i>	<i>1</i>	<i>2</i>					<i>6</i>
Autres								
Total	<i>10</i>	<i>3</i>	<i>6</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>1</i>		<i>22</i>

Les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)

Tableau 31
Répartition des objets de plaintes
selon leur niveau de traitement

<i>Niveau de traitement</i>	<i>Rejeté sur examen sommaire</i>	<i>Abandonné</i>	<i>Traitement refusé / interrompu</i>	<i>Traitement complété</i>		<i>Total</i>	
				<i>Sans mesures correctives identifiées</i>	<i>Mesures correctives identifiées</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
<i>Catégories d'objets</i>							
Accessibilité et continuité				2	1	3	9
Soins et services dispensés				4	9	13	39
Relations interpersonnelles				2	2	4	12
Environnement et ressources matérielles					8	8	24
Aspect financier					2	2	6
Droits particuliers					2	2	6
Autres objets					1	1	3
Total procédure générale				8	25	33	
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique							
Total :				8	25	33	

Comme l'an dernier, les principaux objets de plaintes portaient sur :

- les soins et les services dispensés (39 %) ;
- l'environnement et les ressources matérielles (24 %) ;
- les relations interpersonnelles (12 %).

Tableau 32 Les CHSLD

Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées

<i>Objets</i>	<i>Accessibilité et continuité</i>	<i>Soins et services dispensés</i>	<i>Relations interpersonnelles</i>	<i>Environnement et ressources matérielles</i>	<i>Aspect financier)</i>	<i>Droits particuliers</i>	<i>Autres objets</i>	<i>Total</i>
Régulation du processus d'accès								
Relocalisation de l'usager								
Réduction du délai								
Obtention des services	<i>1</i>							<i>1</i>
Amélioration de la continuité								
Respect du choix								
Cessation des services			<i>1</i>					<i>1</i>
Adaptation des services		<i>2</i>						<i>2</i>
Ajustement des activités prof.								
Adaptation du milieu de vie		<i>1</i>						<i>1</i>
Amélioration des conditions de vie				<i>2</i>				<i>2</i>
Ajustements techniques et matériels				<i>3</i>				<i>3</i>
Amélioration des mesures de sécurité et de protection				<i>1</i>				<i>1</i>
Ajustements financiers				<i>1</i>	<i>2</i>			<i>3</i>
Ajustements administratifs				<i>1</i>				<i>1</i>
Information aux intervenants		<i>2</i>				<i>2</i>	<i>1</i>	<i>5</i>
Formation des intervenants								
Encadrement des intervenants		<i>1</i>						<i>1</i>
Amélioration des communications		<i>2</i>						<i>2</i>
Utilisation d'interprètes								
Changement d'intervenant								
Mesures disciplinaires		<i>1</i>	<i>1</i>				<i>1</i>	<i>3</i>
Révision :								
· code d'éthique								
· procédure d'examen								
· autre procédure								
· politiques et règlements								
· systèmes d'accès								
· organisation des services								
· allocation des ressources								
· mécanismes de communication								
· protocoles cliniques et administratifs								
· autres								
Autres								
Total	<i>1</i>	<i>9</i>	<i>2</i>	<i>8</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>26</i>

Les CLSC-CHSLD *

Tableau 33
Répartition des objets de plaintes
selon leur niveau de traitement

<i>Niveau de traitement</i>	<i>Rejeté sur examen sommaire</i>	<i>Abandonné</i>	<i>Traitement refusé / interrompu</i>	<i>Traitement complété</i>		<i>Total</i>	
				<i>Sans mesures correctives identifiées</i>	<i>Mesures correctives identifiées</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
<i>Catégories d'objets</i>							
Accessibilité et continuité		1		3	4	8	30
Soins et services dispensés					1	1	4
Relations interpersonnelles					8	8	30
Environnement et ressources matérielles				2	1	3	11
Aspect financier				1	3	4	15
Droits particuliers					3	3	11
Autres objets							
Total :		1		6	20	27	

Le tableau ci-dessus permet de répartir ainsi les objets de plainte :

- 30 % : accessibilité et la continuité des services ;
- 30 % : relations interpersonnelles ;
- 11 % : environnement et les ressources matérielles ;
- 11 % : droits particuliers ;
- 15 % : aspect financier ;
- 4 % : soins et les services dispensés.

* Un seul rapport pour les deux missions CLSC et CHSLD a été produit par les établissements suivants :

- CLSC-CHSLD des Pays-d'en-Haut ;
- CLSC-CHSLD des Trois Vallées.

Tableau 34
CLSC-CHSLD

Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées

<i>Objets</i>	<i>Accessibilité et continuité</i>	<i>Soins et services dispensés</i>	<i>Relations interpersonnelles</i>	<i>Environnement et ressources matérielles</i>	<i>Aspect financier)</i>	<i>Droits particuliers</i>	<i>Autres objets</i>	<i>Total</i>
Régulation du processus d'accès								
Relocalisation de l'usager								
Réduction du délai								
Obtention des services	<i>1</i>							<i>1</i>
Amélioration de la continuité								
Respect du choix								
Cessation des services								
Adaptation des services								
Ajustement des activités prof.								
Adaptation du milieu de vie								
Amélioration des conditions de vie								
Ajustements techniques et matériels		<i>1</i>						<i>1</i>
Amélioration des mesures de sécurité et de protection								
Ajustements financiers								
Ajustements administratifs								
Information aux intervenants								
Formation des intervenants	<i>1</i>							<i>1</i>
Encadrement des intervenants			<i>3</i>					<i>3</i>
Amélioration des communications								
Utilisation d'interprètes								
Changement d'intervenant								
Mesures disciplinaires								
Révision :								
· code d'éthique								
· procédure d'examen								
· autre procédure								
· politiques et règlements								
· systèmes d'accès								
· organisation des services								
· allocation des ressources	<i>1</i>					<i>1</i>		<i>2</i>
· mécanismes de communication								
· protocoles cliniques et administratifs								
· autres	<i>1</i>		<i>2</i>	<i>1</i>				<i>4</i>
Autres								
Total	<i>4</i>	<i>1</i>	<i>5</i>	<i>1</i>		<i>1</i>		<i>12</i>

Les centres de réadaptation (déficience physique, déficience intellectuelle et alcoolisme et toxicomanie)

Tableau 35
Répartition des objets de plainte
selon leur niveau de traitement

<i>Niveau de traitement</i>	<i>Rejeté sur examen sommaire</i>	<i>Abandonné</i>	<i>Traitement refusé/ interrompu</i>	<i>Traitement complété</i>		<i>Total</i>	
				<i>Sans mesures correctives identifiées</i>	<i>Mesures correctives identifiées</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
<i>Catégories d'objets</i>							
Accessibilité et continuité				9	3	12	40
Soins et services dispensés				1	7	8	23
Relations interpersonnelles	1	1			5	7	23
Environnement et ressources matérielles					1	1	3
Aspect financier							
Droits particuliers					2	2	7
Autres objets	1					1	3
Total procédure générale	2	1		10	18	31	

Concernant le centre de réadaptation en déficience physique, la plupart des objets de plainte portaient sur l'accessibilité et la continuité des services (5), une concernait les relations interpersonnelles et une les droits particuliers.

Pour les centres de réadaptation en déficience intellectuelle, les objets de plainte ont porté sur l'accessibilité des services (4), les soins et les services dispensés (7), les relations interpersonnelles (4) et autres objets de demandes (1).

Les plaintes traitées par le centre de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie portaient sur l'accessibilité et la continuité (3), les soins et les services (1), les relations interpersonnelles (2), l'environnement et les ressources matérielles (1) et les droits particuliers (1).

Tableau 36 Les centres de réadaptation

Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées

<i>Objets</i>	<i>Accessibilité et continuité</i>	<i>Soins et services dispensés</i>	<i>Relations interpersonnelles</i>	<i>Environnement et ressources matérielles</i>	<i>Aspect financier)</i>	<i>Droits particuliers</i>	<i>Autres objets</i>	<i>Total</i>
Régulation du processus d'accès								
Relocalisation de l'utilisateur								
Réduction du délai								
Obtention des services	<i>1</i>	<i>1</i>						<i>2</i>
Amélioration de la continuité								
Respect du choix								
Cessation des services								
Adaptation des services		<i>2</i>						<i>2</i>
Ajustement des activités prof.								
Adaptation du milieu de vie								
Amélioration des conditions de vie				<i>1</i>				<i>1</i>
Ajustements techniques et matériels								
Amélioration des mesures de sécurité et de protection								
Ajustements financiers	<i>1</i>							<i>1</i>
Ajustements administratifs	<i>1</i>					<i>1</i>		<i>2</i>
Information aux intervenants		<i>1</i>	<i>1</i>					<i>2</i>
Formation des intervenants								
Encadrement des intervenants			<i>1</i>					<i>1</i>
Amélioration des communications								
Utilisation d'interprètes								
Changement d'intervenant	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>1</i>					<i>3</i>
Mesures disciplinaires			<i>2</i>					<i>2</i>
Révision :								
· code d'éthique								
· procédure d'examen								
· autre procédure								
· politiques et règlements								
· systèmes d'accès								
· organisation des services								
· allocation des ressources								
· mécanismes de communication								
· protocoles cliniques et administratifs								
· autres	<i>5</i>							<i>5</i>
Autres								
Total	<i>9</i>	<i>5</i>	<i>5</i>	<i>1</i>		<i>1</i>		<i>21</i>

Le centre de protection de l'enfance et de la jeunesse et centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CPEJ-CRJDA)

Tableau 37
Répartition des objets de plaintes
selon leur niveau de traitement

<i>Niveau de traitement</i>	<i>Rejeté sur examen sommaire</i>	<i>Abandonné</i>	<i>Traitement refusé / interrompu</i>	<i>Traitement complété</i>		<i>Total</i>	
				<i>Sans mesures correctives identifiées</i>	<i>Mesures correctives identifiées</i>	<i>Nombre</i>	<i>%</i>
<i>Catégories d'objets</i>							
Accessibilité et continuité	3				10	13	21
Soins et services dispensés	6			3	9	18	30
Relations interpersonnelles	2	1	1	3	12	19	31
Environnement et ressources matérielles	2					2	3
Aspect financier					2	2	3
Droits particuliers		1		2	4	7	11
Total procédure générale	13	2	1	8	37	61	

On remarque encore cette année, une diminution des objets de plaintes, soit de 110 à 61. Aussi, il faut souligner une diminution significative des mesures correctives de 72 à 37.

Le tableau ci-dessus permet de dégager les constats suivants :

- 30 % (38 %*) des plaintes portaient sur les soins et les services dispensés ;
- 31 % (37 %*) portaient sur les relations interpersonnelles ;
- 21 % (19 %*) portaient sur l'accessibilité et la continuité des services.

Il faut aussi noter, qu'en plus des 46 plaintes conclues en 2002-2003, le commissaire local a répondu à 70 demandes d'information et à 57 demandes d'assistance sans qu'un processus formel de plainte soit enclenché. Une situation pouvait requérir à la fois de l'information et de l'assistance.

* pourcentage de l'an dernier.

Tableau 38
CPEJ-CRJDA

Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées

<i>Objets</i>	<i>Accessibilité et continuité</i>	<i>Soins et services dispensés</i>	<i>Relations interpersonnelles</i>	<i>Environnement et ressources matérielles</i>	<i>Aspect financier)</i>	<i>Droits particuliers</i>	<i>Autres objets</i>	<i>Total</i>
Régulation du processus d'accès								
Relocalisation de l'usager								
Réduction du délai								
Obtention des services	7							7
Amélioration de la continuité								
Respect du choix								
Cessation des services								
Adaptation des services								
Ajustement des activités prof.		5						5
Adaptation du milieu de vie								
Amélioration des conditions de vie								
Ajustements techniques et matériels								
Amélioration des mesures de sécurité et de protection								
Ajustements financiers					1			1
Ajustements administratifs	5							5
Information aux intervenants			1					1
Formation des intervenants								
Encadrement des intervenants			1					1
Amélioration des communications			1			1		2
Utilisation d'interprètes								
Changement d'intervenant			1					1
Mesures disciplinaires			1					1
Révision :								
· code d'éthique								
· procédure d'examen								
· autre procédure					1			1
· politiques et règlements								
· systèmes d'accès								
· organisation des services		1				1		2
· allocation des ressources								
· mécanismes de communication								
· protocoles cliniques et administratifs	1							1
· autres	2	1	1					4
Autres	1	1	6			3		11
Total	16	8	12		2	5		43

*D*ossiers de plainte conclus par établissement

Les tableaux qui suivent présentent le nombre de dossiers de plainte conclus par chacun des établissements durant les quatre dernières années.

<i>Centres hospitaliers</i>		<i>plaintes conclues en 1999-2000</i>	<i>plaintes conclues en 2000-2001</i>	<i>plaintes conclues en 2001-2002</i>	<i>plaintes conclues en 2002-2003</i>
CH et CR Antoine-Labelle	CHSGS	24	25	25	28
	CRDPI	2	1	1	0
	CHSLD	2	3	6	7
	CHSP	4	2	3	5
CH Laurentien	CHSGS	12	45	26	20
	CHSP	1	6	5	3
	CHSLD		1	2	4
Hôtel-Dieu de St-Jérôme	CHSGS	159	148	213	220
CH St-Eustache	CHSGS	82	90	106	116
Établissement de santé d'Argenteuil	CHSGS	17	22	30	21
	CHSLD	3	1	5	0

<i>CLSC</i>	<i>plaintes conclues en 1999-2000</i>	<i>plaintes conclues en 2000-2001</i>	<i>plaintes conclues en 2001-2002</i>	<i>plaintes conclues en 2002-2003</i>
CLSC des Hautes-Laurentides	5	0	0	3
CLSC Arthur-Buies	15	18	11	14
CLSC Jean-Olivier-Chénier	14	8	10	15
Établissement de santé d'Argenteuil	5	4	4	8
CLSC-CHSLD Thérèse-de-Blainville	9	6	11	18

<i>CHSLD</i>	<i>plaintes conclues en 1999-2000</i>	<i>plaintes conclues en 2000-2001</i>	<i>plaintes conclues en 2001-2002</i>	<i>plaintes conclues en 2002-2003</i>
Publics				
CHSLD de la Rive et de Mirabel	14	12	10	6
CHSLD de la Rivière-du-Nord	3	5	2	1
CLSD-CHSLD Thérèse-de-Blainville	12	13	5	10
La résidence Lachute	1	0	0	2
Privés conventionnés				
CHSLD Deux-Montagnes	4	4	4	0
Villa Soleil	22	18	5	1
Privés autofinancés				
Manoir Oka	0	0	0	0
C.A. l'Ermitage	0	0	0	0

<i>CLSC-CHSLD</i>	<i>plaintes conclues en 1999-2000</i>	<i>plaintes conclues en 2000-2001</i>	<i>plaintes conclues en 2001-2002</i>	<i>plaintes conclues en 2002-2003</i>
CLSC-CHSLD des Pays-d'en-Haut			6	11
CLSC-CHSLD des Trois Vallées			19	4

Un seul rapport a été produit pour les missions CLSC et CHSLD pour ces deux établissements.

<i>CPEJ-CRJDA</i>	<i>plaintes conclues en 1999-2000</i>	<i>plaintes conclues en 2000-2001</i>	<i>plaintes conclues en 2001-2002</i>	<i>plaintes conclues en 2002-2003</i>
Le Centre jeunesse des Laurentides	84	92	67	46

<i>Centres de réadaptation</i>	<i>plaintes conclues en 1999-2000</i>	<i>plaintes conclues en 2000-2001</i>	<i>plaintes conclues en 2001-2002</i>	<i>plaintes conclues en 2002-2003</i>
Déficiences intellectuelle				
Centre du Florès	5	7	7	14
Pavillon Ste-Marie	0	0	0	1
Déficiences physique				
Le Bouclier	18	18	15	5
Alcoolisme et toxicomanie				
Centre André-Boudreau	0	1	8	6