

RAPPORT ANNUEL 2014-2015

SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES,

LA SATISFACTION DES USAGERS

ET LE RESPECT DE LEURS DROITS

Bilan des activités du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Annexe 1 Rapport annuel 2014-2015 du médecin examinateur

Annexe 2 Rapport annuel 2014-2015 du comité de révision

Préparé par :

Hélène Lejeune

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

LEXIQUE

Assistance	Demande adressée au commissaire concernant un soin ou un service. Le commissaire assure le suivi au gestionnaire concerné. Si la demande est traitée en assistance au lieu de plainte , l'utilisateur ne pourra exercer son droit de recours au Protecteur du citoyen s'il est en désaccord avec le suivi du gestionnaire. Dans ce contexte, l'utilisateur peut informer le commissaire de son désir de porter plainte formellement.
Comité de révision	Le comité de révision est composé de trois membres nommés par le conseil d'administration, dont deux sont médecins. L'utilisateur peut exercer un droit de recours à ce 2 ^e palier dans les 60 jours suivants la réception des conclusions du médecin examinateur. Le comité de révision a 60 jours pour examiner la plainte .
Conclusion	Au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte , information à l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles le commissaire ou le médecin examinateur est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement, indiquant aussi à l'utilisateur les conditions et modalités du recours qu'il peut exercer auprès du Protecteur du citoyen ou du comité de révision . Ces derniers émettent aussi une conclusion au plaignant suite à l'examen du ou des motifs reliés à sa demande.
Consultation	Consultation ou demande d'avis au commissaire portant notamment sur l'application du régime d'examen des plaintes , les droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services.
Intervention	Action initiée par le commissaire lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés.
Mesure	Action prise ou non prise par le service visé par une plainte après identification, le cas échéant, des éléments d'amélioration qui permettent la non récurrence de la ou des situation(s) en cause.
Motif	Élément d'une plainte , encadré par la classification du MSSS, qui identifie la ou les insatisfactions du plaignant. Il existe 6 types de motifs : Accessibilité, Aspect financier, Droits particuliers, Organisation du milieu, Relations interpersonnelles, Soins et services dispensés. La conclusion du commissaire, du médecin examinateur, du comité de révision ou du Protecteur du citoyen est basée sur chacun des motifs de la plainte .
Plainte	Insatisfaction d'un usager sur les soins ou services reçus ou qu'il aurait dû recevoir, portée à l'attention du commissaire aux plaintes ou du médecin examinateur dans une optique d'amélioration de la qualité. Le délai de traitement pour une plainte est de 45 jours.
Protecteur du citoyen	L'utilisateur peut exercer un droit de recours à ce 2 ^e palier dans les 2 années suivant la réception des conclusions du commissaire. Le Protecteur n'a pas de délai prescrit par la loi pour examiner une demande, mais il vise 60 jours. Le Protecteur du citoyen peut aussi intervenir de sa propre initiative sur signalement.
Recommandation	Dans le cadre de la conclusion d'une plainte , ou dans son rapport annuel, le commissaire, le médecin examinateur, le comité de révision et le Protecteur du citoyen peuvent émettre une recommandation dans le but d'améliorer la qualité des soins et services et prévenir la récurrence des situations en cause. Il revient au Comité de vigilance et de la qualité de s'assurer du suivi des recommandations adressées par ces instances.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	6
FAITS SAILLANTS 2014-2015	11
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES.....	12
1.1 BILAN DES PLAINTES POUR LES INSTALLATIONS DU CSSS JARDINS-ROUSSILLON	12
1.2 OBJETS DE PLAINTES CONCLUES SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT PAR MOTIF.....	13
1.3 NOMBRE DE PLAINTES CONCLUES SELON LE DÉLAI DE TRAITEMENT	14
1.4 DISTRIBUTION DES MOTIFS LIÉS AUX DEMANDES D'ASSISTANCES.....	15
BILAN DES OBJECTIFS 2014-2015.....	16
OBJECTIFS 2015-2016	18
ANNEXE 1.....	19
ANNEXE 2.....	20

INTRODUCTION

La *Loi sur les services de santé et des services sociaux* précise que le conseil d'administration d'un établissement doit transmettre à l'agence, au moins une fois par année, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits. Ce rapport comprend le bilan des activités du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et intègre les rapports du médecin examinateur et du comité de révision. Il décrit les motifs des plaintes qui ont été traitées et indique notamment pour chaque type de plaintes:

1. le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;
2. les délais d'examen des plaintes conclues;
3. les suites qui ont été données après leur examen;
4. le nombre de plaintes et les motifs des plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

Il doit également faire état, lorsque requis, des mesures recommandées par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et indiquer les mesures prises en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits.

L'examen des plaintes demeure avant tout une activité d'amélioration continue de la qualité. Dans ce contexte, les conclusions motivées découlant des enquêtes font foi de l'ouverture à une saine gestion et à l'application des meilleures pratiques cliniques pour la population desservie sur le territoire du CSSS Jardins-Roussillon.

Les motifs des 97 plaintes conclues au 31 mars 2015 ont touché principalement les « soins et services dispensés », les « relations interpersonnelles » et « l'accessibilité ». 308 assistances et 6 interventions par le commissaire ont été complétées en 2014-2015, dont 3 ont mené à des mesures correctives.

3 dossiers de plaintes ont été transférés aux directions concernées pour étude à des fins disciplinaires non médicale. 2 ont été conclus avec mesure, un est en cours de suivi.

Au cours de l'année 2014-2015, 3 dossiers ont été transférés au Protecteur du citoyen et ce dernier a conclu quatre dossiers dont 3 ont mené à des recommandations.

Dans l'ensemble, les recommandations suivantes ont fait l'objet de suivis au comité de vigilance et de la qualité :

Provenant du Protecteur du citoyen : 1. Informer en tout temps les non résidents des coûts des soins et services 2. Facturer le coût d'une chambre semi privée (au lieu de privée) pour les résidents ayant fait l'objet d'un transfert de chambre en CH (centre d'hébergement) pour cause de rénovation 3. Suivis concernant l'OEMC (outil d'évaluation multiclientèle), le plan d'intervention et le suivi de l'état de santé d'un usager.

Provenant du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services : 1. S'assurer de la planification adéquate des personnes nécessitant un retour à domicile en transport adapté

2. Pour les infirmières Hôpital Anna-Laberge : Améliorer la complétion de trois formulaires – partie du dossier médical de l’usager (recommandation provenant aussi du comité de révision pour 2 de ces formulaires).

Provenant du médecin examinateur : Au total 4 recommandations ont été soumises par le médecin examinateur, dont 3 ont fait l’objet de mesures de suivi : 1. Bien documenter l’inaptitude d’un usager se présentant à l’urgence 2. Instaurer un temps d’arrêt en plastie (externe) pour la vérification d’une chirurgie sécuritaire, identifier le site chirurgical par une marque distinctive et contresigner par le médecin tout changement apporté par ce dernier au formulaire de consentement 3. Avoir une procédure écrite concernant l’assignation d’un médecin traitant pour les usagers de l’urgence (en cours).

Le commissaire remercie l’ensemble de l’organisation pour l’excellente collaboration à l’amélioration de la qualité des soins et services et son soutien à la procédure de plaintes.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H. J. Rousseau'.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CSSS Jardins-Roussillon
Rapport annuel procédure de plaintes 2014-2015

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Voici quelques témoignages de satisfaction qui ont été adressés au CSSS Jardins-Roussillon et au bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services en 2014-2015. Ces témoignages font foi du très haut taux de satisfaction des soins reçus par différents usagers.

Le 3 avril 2014



À la douce mémoire de R.L.

Le 27 mars 2014, R.L. s'est éteint et a quitté sa famille et ceux qu'il aimait pour un monde meilleur. Malgré notre tristesse, nous avons la grande consolation et l'intime conviction que ses derniers moments se sont passés dans les meilleures conditions possibles, tant au plan médical, humain, que spirituel. Nous ne croyons pas que la qualité des soins, toutes ces bontés et tous ces sourires, soient le fruit du hasard. Nous sommes convaincus que la Direction y est pour beaucoup, pour orchestrer ce mélange unique de professionnalisme et d'humanité dans des conditions difficiles. Merci à vous, Madame Grégoire, que nous avons croisée régulièrement au hasard de nos visites. Transmettez nos remerciements et notre reconnaissance à tous les intervenants. Nous tenons à souligner particulièrement le travail remarquable des préposées aux bénéficiaires. Grâce à elles, mon époux, notre père, a pu conserver le maximum d'autonomie et de dignité jusqu'à la fin.

J. H-L et ses enfants

Le 26 mai 2014



À l'attention de France Gendron

À partir de l'ambulance jusqu'à la femme qui lave les planchers, tous l'ont bien traitée. Ma fille, qui travaille à l'Hôpital de Ville LaSalle, était jalouse. Aux soins intensifs, elle a été vue par Docteur Parent qui a trouvé les mots à lui dire. Elle voulait décrocher, elle ne pouvait plus en prendre, elle est demeurée une semaine. Elle aime la vie, ses enfants, le monde autour d'elle. Très satisfaite des soins, le personnel, tout le monde, aucune personne ne prenait d'air envers elle. Les infirmiers qui travaillent de jour, Claude, Martin et François, l'ont fait rire. Elle vous remercie d'avoir pris le temps de l'écouter.

G.B.

Le 2 juin 2014



Dr Michel Loyer et Sylvain Lachance

Je tenais à vous remercier pour avoir sauvé la vie de ma fille suite à une méga hémorragie qui a eu lieu 9 jours après un accouchement. Aujourd'hui, elle poursuit sa vie avec nous et ses magnifiques filles de 2 mois, 3 ans et 5 ans. Grâce à vos bons soins, elles ne sont pas orphelines aujourd'hui. Également, mon autre fille a reçu d'excellents soins au mois de mai suite à un accident de travail. Merci, merci, merci.

P.H.



Nous remercions tout le personnel du Centre d'hébergement de Saint-Rémi, pour tous les soins prodigués, le réconfort, le soutien, l'amour d'une grande famille, que notre parente a reçus durant son court séjour. Nous avons apprécié de pouvoir vivre nos émotions, notre douleur, en ayant du réconfort de la part du personnel qui a à cœur le bien-être de la personne malade et de sa famille. Nous aurons toujours de la gratitude pour tout le personnel du Centre d'hébergement.

Ses sœurs et frères

Le 24 juin 2014



Enceinte de plusieurs semaines, ma conjointe était très inquiète car elle craignait avoir fait une fausse couche. Nous avons été reçus au triage, cet après-midi, par une infirmière qui se nomme Linda Desjardins (je crois). Elle a su, par son professionnalisme et un sens de l'humanité hors du commun, nous rassurer. Elle a même pris le temps, elle n'était pas obligée, d'entendre le cœur du bébé pour que nous soyons rassurés. Je crois que son empathie, son écoute et son dévouement nous ont vraiment permis de mieux vivre les prochaines semaines. C'est en ayant des infirmières de ce genre qu'on améliore notre système de santé. J'espère que ce message lui sera transmis. Merci infiniment.

P.-A. P.

Juin 2014



Bonjour, ayant vécu une crise avec notre adolescente de 12 ans en septembre 2012, moi et ma femme avons passé des moments de bouleversement et de détresse considérables. Nous avons communiqué avec le CLSC de notre région afin de voir s'il y avait une assistance quelconque pour nous conseiller face à cette situation éprouvante. La personne au téléphone nous a avisés que quelqu'un passerait à la maison pour évaluer la situation, et voir le genre d'aide qui pourrait être apportée à notre fille. La rapidité du service fut étonnante, la visite d'une intervenante, Mme C.H., nous a beaucoup aidé. L'intervention de CAFE nous a permis de comprendre, non seulement la période difficile qu'est l'adolescence, En aucun temps, n'avons-nous eu le sentiment d'être laissés à nous-mêmes, même quand le service CAFE prit fin après 12 semaines. Nous espérons que le personnel de CAFE, est conscient que ses interventions sont indispensables pour les familles. Nous tenons à remercier profondément C.T., étant fondamentalement la raison de cette lettre de remerciement.

L., L. et C.

Juin 2014



Ma mère est entrée chez vous en décembre... Elle y a célébré Noël, le jour de l'An, la St-Valentin, la St-Patrick. Elle a eu un court répit qui a semblé une éternité... Elle est retournée brièvement auprès de vous pour préparer son envol...J'ai été très peu bavarde avec tout le personnel. Mais, sachez que, du coin de l'œil, je vous observais. Je suis extrêmement reconnaissante de tous les soins apportés à ma mère. Je sais qu'elle a été traitée avec respect et dignité. Je tiens à remercier toute l'équipe des soins palliatifs. Avec votre aide, j'ai dû me résigner à accepter ce passage qui est inévitablement inévitable.

C.P.



Bonjour, je prends quelques minutes pour vous remercier de votre présence à Saint-Urbain-Premier lors de la Foire villageoise du 2 août dernier. Vos kiosques étaient super intéressants, vous aviez du beau matériel et votre personnel sur place était très engageant et souriant. Vous avez ajouté de l'originalité à notre événement, avec vos interventions judicieuses auprès du public. Veuillez transmettre mes commentaires et remerciements à vos équipes respectives. Mille mercis.

A.N.M.

Le 13 août 2014



Bonjour, je suis au Québec en visite de mes enfants qui vivent ici depuis quelques années. Le lundi 10 août, mon fils a souffert d'une crise avant de jouer au soccer. Je ne parle pas français, alors je ne savais pas quoi faire. Heureusement, les amis de mon fils ont appelé l'ambulance qui est arrivée 10 minutes après pour faire les premiers soins et l'amener à votre hôpital où il a reçu tous les soins nécessaires. Pour cette raison, je voudrais remercier tout le personnel à l'urgence, à l'observation et tous les professionnels de l'hôpital pour l'attention reçue. Tous ont travaillé de manière très efficace et dédiée. Je vais partir de ce pays avec un bon souvenir de votre vocation et amour du prochain. Veuillez agréer l'expression de mes remerciements les plus sincères.

A.F.G.

Le 22 août 2014



Bonjour, ceci n'est pas une plainte mais un compliment. Aux infirmières qui travaillaient le 16 septembre, merci d'aller au-delà de votre travail. J'ai quitté l'urgence après 7 heures d'attente. Quelques jours plus tard, j'ai reçu un appel pour me dire que mon examen était revenu avec une infection bactérienne positive et vérifier si j'avais vu un médecin afin d'être traité avec des antibiotiques. Je vous remercie d'avoir pris le temps et de vous être assurées que j'étais bien. Vous méritez d'avoir une tape dans le dos. Sincèrement,

D.A.

Le 15 octobre 2014



Lettre reçue à la Direction Famille, jeunesse et santé publique de la part de la directrice et de la directrice adjointe de l'École de la Magdeleine

Par cette lettre, nous voulons vous remercier de l'aide que vous avez offerte aux élèves lors de l'événement du 24 septembre dernier. Par votre professionnalisme, vous avez fait en sorte que cette journée particulière se déroule le mieux possible malgré les circonstances difficiles. Nous apprécions aussi que vous ayez mis de côté votre horaire prévu pour cette journée afin d'offrir un soutien à tous.

Le 16 octobre 2014



Bonjour, je voudrais féliciter votre hôpital pour l'excellent service que j'ai reçu hier, mercredi le 15 octobre 2014, pour un rendez-vous concernant une colonoscopie. J'aimerais féliciter l'équipe du Dr Dussault et le personnel infirmier qui m'a reçu de manière professionnelle et rassurante. Ce n'est pas agréable de subir une colonoscopie mais l'équipe du Dr Dussault a rendu cette expérience plus acceptable. Encore merci.

D.M.

Le 4 décembre 2014



Madame G.R., usagère, désire transmettre à votre équipe de soins de la chirurgie qui a pris soin d'elle du vendredi 28 novembre au dimanche 30 novembre les mentions suivantes : « Merci pour votre dévouement, bravo pour votre complicité, votre entraide est palpable par les patients, un gros merci, vous êtes une équipe formidable ».

Félicitations à votre équipe

Le 8 janvier 2015



Un gros merci, principalement au Dr Hubert Landry, qui m'a opéré les yeux pour les cataractes. Pour la première fois depuis près de 50 ans, je n'ai plus besoin de porter de lunettes. Pour moi, ce que le Dr Landry a fait, c'est presque un miracle et je le remercie du fond du cœur, ainsi que tout le personnel qui l'entoure qui, bien que très occupé, a pris soin de moi et a su me rassurer.

R.G.

Le 26 janvier 2015



Bonjour, Je tenais absolument à mentionner l'excellent travail de l'infirmière qui a enlevé mes agrafes au CLSC. Elle était seule... Elle m'a reçue à temps, a gardé son sourire, sa patience ainsi que son humour et sa gentillesse. BRAVO!

C.L.

À la grande et merveilleuse équipe des soins palliatifs,



Aucun mot n'est assez fort pour traduire la reconnaissance que j'ai pour vous. Alors, je tiens à vous dire, simplement, mille fois merci pour tout.

L.D., épouse de C.R.

Janvier 2015



Thank you for taking excellent care of my father until the final moments.

R.B.

Journal Le Soleil de Châteauguay
25 février 2015



Remerciements au CLSC, à la suite du décès de notre mère après un long combat de deux ans contre le cancer du poumon, nous tenons à remercier particulièrement tout le personnel des soins à domicile du CLSC de Châteauguay pour leur bon travail et leurs encouragements.
Famille G. L. J.

12 février 2015



En février 2013, nous venions reconduire notre maman dans sa nouvelle demeure, la « Résidence Caroline ». Dès notre arrivée, la chaleur humaine et les sourires du personnel étaient au rendez-vous.

Nous tenons à souligner à quel point nous avons apprécié ces deux années où notre mère a pu bénéficier de ce magnifique milieu de vie. Quel soulagement pour nous de la savoir aimée, bien entourée et en sécurité. Un gros merci à tout le personnel que nous avons côtoyé.

Famille de Mme Y.V.

FAITS SAILLANTS 2014-2015

Dossiers	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Plaintes conclues par le commissaire	105	78	97
Plaintes conclues par le médecin examinateur	25	31	22
Plaintes conclues par le comité de révision	5	2	4
Demandes d'assistances	162	266	308
Interventions par le commissaire	1	4	6
Avis/Consultations auprès du commissaire	4	17	26
Transmis au Protecteur du citoyen	1	3	3
Transmis au comité de révision	3	4	2
Transmis pour étude à des fins disciplinaires non médicale / (plaintes et interventions)	1	3	3
Transmis pour étude à des fins disciplinaires / CMDP/ par le md examinateur	5	1	6
Transmis pour étude à des fins disciplinaires / CMDP/ par le comité de révision	1	0	0

Commentaire : Au cours de l'année 2014-2015, 459 dossiers ont été traités par le commissaire et le médecin examinateur, en comparaison avec 396 dossiers pour l'année 2013-2014, ce qui signifie une augmentation de 16%. Les demandes d'assistances ont légèrement augmenté sur 2 ans (16%).

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

1.1 BILAN DES PLAINTES POUR LES INSTALLATIONS DU CSSS JARDINS-ROUSSILLON

Installations/Missions	Plaintes en cours d'examen au 1 ^{er} avril 2014	Plaintes reçues durant l'exercice	Plaintes conclues au 31 mars 2015	Plaintes en cours d'examen au 31 mars 2015	Dossiers transmis au 2 ^e palier
	CL*	CL	CL	CL	PC*
CLSC	3	21	24	0	1
HAL	12	56	67	1	2
CH	4	2	6	0	0
Total	19	79	97	1	3

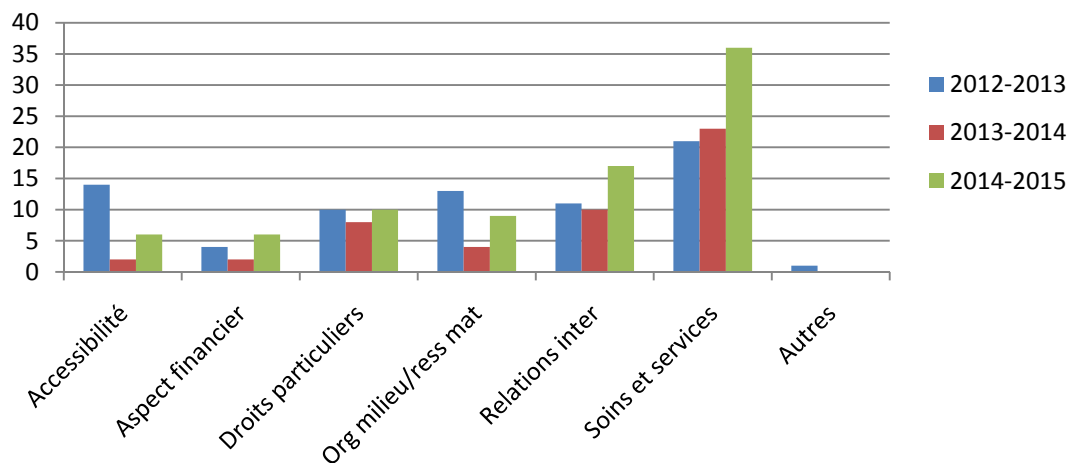
CL* : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

PC* : Protecteur du citoyen

Commentaire : Des 97 plaintes qui ont été traitées, 69% provenaient des services se situant à l'hôpital Anna-Laberge, dont 25 (37%) à l'urgence. Quatre usagers ont fait appel au CAAP (Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes) et le commissaire a porté assistance à 45 usagers pour la rédaction de leurs plaintes verbales. Le comité des usagers a aussi transféré au commissaire deux usagers qui désiraient déposer une plainte.

1.2 OBJETS DE PLAINTES CONCLUES SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT PAR MOTIF

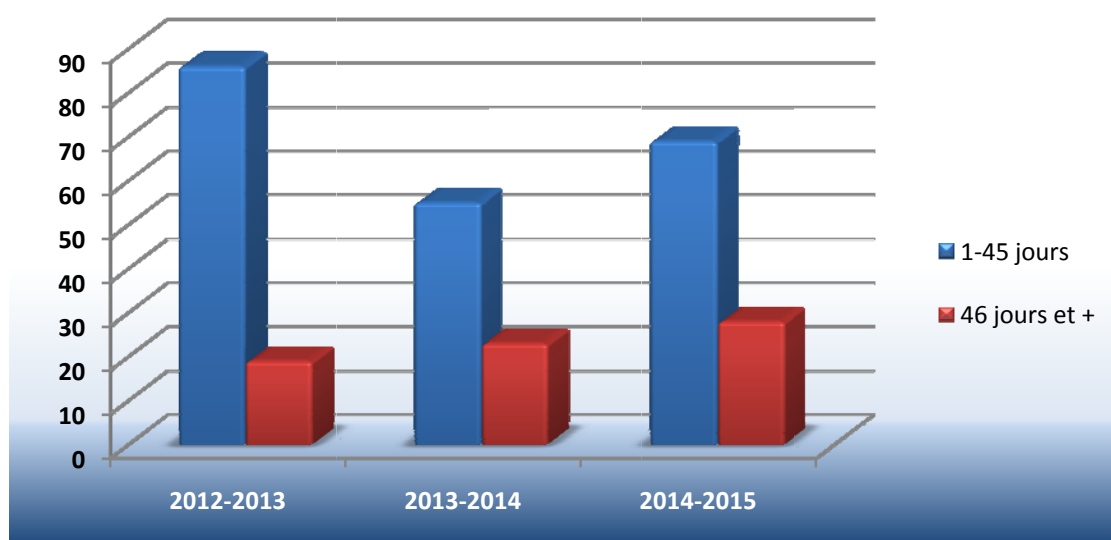
Niveau de traitement des plaintes	Traitement non complété			Traitement complété		Comparatif / Avec mesure		
Motifs	Rejetées sur examen sommaire	Abandonnées	Refusées/ cessées	Avec mesure	Sans mesure	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Accessibilité	0	0	1	6	18	14	2	6
Aspect financier	0	1	0	6	4	4	2	6
Droits particuliers	0	1	1	10	4	10	8	10
Org milieu/ress mat	0	1	0	9	7	13	4	9
Rel interpersonnelles	0	1	1	17	9	11	10	17
Soins et services	0	2	0	36	16	21	23	36
Autres	0	0	0	0	0	1	0	0
Total	0	6	3	84	58	74	49	84



Commentaire : Le nombre de motifs de plaintes concernant l'accessibilité aux soins et services a nettement diminué depuis 3 ans. Notons une augmentation de la proportion de mesures par rapport aux plaintes conclues (86% versus 63% pour l'année antérieure). Tel que précisé précédemment, plusieurs plaintes d'utilisateurs ont été traitées en assistances (308). À noter qu'une plainte peut contenir plus d'un motif et un motif peut contenir plus d'une mesure prise.

1.3 NOMBRE DE PLAINTES CONCLUES SELON LE DÉLAI DE TRAITEMENT

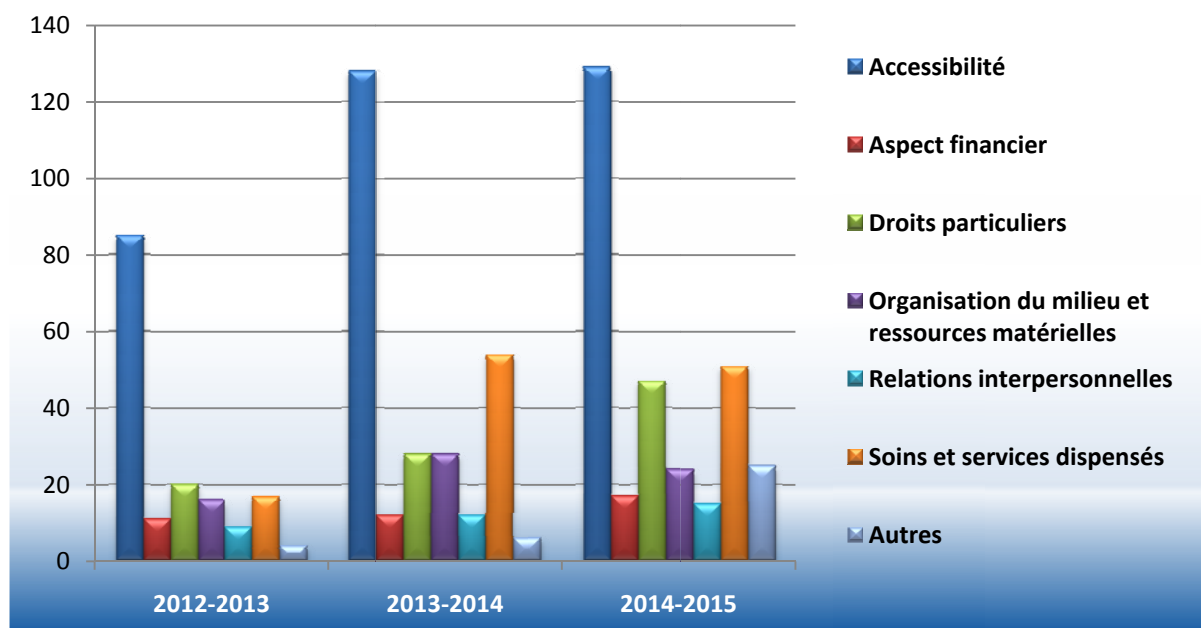
	1-45 jours	46 jours et +	Total
2012-2013	86	19	105
2013-2014	55	23	78
2014-2015	69	28	97



Commentaire : 71% des plaintes ont été conclues dans un délai de 45 jours et moins pour l'année 2014-2015, ce qui est comparable à la performance de l'année antérieure. Le respect du délai de 45 jours et moins pour le traitement des plaintes demeure un défi pour 2015-2016.

1.4 DISTRIBUTION DES MOTIFS LIÉS AUX DEMANDES D'ASSISTANCES

	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Org milieu / ress matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autres	Total
2012-2013	85	11	20	16	9	17	4	162
2013-2014	128	12	28	28	12	54	6	266
2014-2015	129	17	47	24	15	51	25	308



Commentaire : Le motif « accessibilité » demeure le premier motif de demande d'assistance (42%). Notons aussi que les assistances ont augmenté par rapport à l'année antérieure (16%). 200 dossiers ont été transférés aux gestionnaires (65%) pour traitement des requêtes. 108 dossiers ont été traités par le commissaire, dont 46 pour clarification (15%) et 29 pour information générale (9%). 13 ont mené à une démarche d'amélioration (4%) et 4 dossiers ont été conclus en conciliation.

BILAN DES OBJECTIFS 2014-2015

Voici les principales actions reliées aux objectifs 2014-2015 complétées par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services:

1. Promouvoir la confidentialité entourant la procédure de plaintes : des modifications mineures ont été apportées afin d'assurer la confidentialité entourant une plainte (mot de passe sur les documents, ajustements aux courriels);
2. Réviser la procédure de plaintes pour les usagers hospitalisés en santé mentale : objectif reporté en 2015-2016;
3. Assurer le suivi de toutes les mesures engagées par les gestionnaires suite à l'examen d'une plainte : la procédure pour le suivi des recommandations au comité de vigilance et de la qualité a été révisée avec la direction générale. Les mesures prises sont systématiquement suivies par le commissaire aux plaintes suite à l'examen d'une plainte;
4. Collaborer avec le comité des usagers pour la transmission de plaintes leur étant déposées : la procédure a été révisée afin d'assurer un suivi régulier auprès du comité des usagers en ce qui a trait aux appels ou courriels/courriers qui lui ont été acheminés par les usagers désirant porter plainte;
5. Poursuivre la promotion du code d'éthique et rencontres des nouveaux employés : participation active à la préparation et au déroulement de la semaine de promotion du code d'éthique qui s'est tenue en 2014 du 29 septembre au 3 octobre; développement d'une présentation sous forme de Quiz pour les rencontres avec les nouveaux employés;
6. Poursuivre la participation aux comités des commissaires locaux de la Montérégie et aux sous-comités de travail y étant reliés : participation aux 4 rencontres des commissaires locaux de la Montérégie avec la commissaire régionale; participation à un sous-comité mis sur pied au début de l'automne 2014 qui voit aux orientations du développement et des formations pour les commissaires, ainsi que de la mise à jour des meilleures pratiques de soins;
7. Poursuivre les références au CAAP pour l'assistance à la rédaction des plaintes : les usagers sont régulièrement référés par le comité des usagers et par la commissaire aux plaintes lorsqu'ils veulent déposer une plainte écrite afin d'obtenir assistance pour la rédaction; il y a eu des échanges complétés avec la direction du CAAP quant au respect des modalités entourant la procédure de plainte. À suivre : report de

l'affichage demandé par le CAAP (devra respecter les modalités de la politique d'affichage);

8. Poursuivre la présentation de la procédure de plaintes aux différentes directions du CSSS : des ajustements ont eu cours avec certaines directions, entre autre pour le respect du délai de 45 jours souvent dépassé;
9. Poursuivre la présentation des rapports trimestriels au comité de vigilance et de la qualité : les rapports trimestriels ont fait l'objet de certains ajustements quant à l'information découlant des mesures prises dans l'examen des plaintes. Une nouvelle classification permet de voir plus clair sur les grandes catégories ayant mené à l'amélioration des soins et services.

OBJECTIFS 2015-2016



Créer des outils de communication permettant de diminuer la crainte de représailles éventuelles chez les plaignants.



Favoriser l'utilisation des données obtenues lors de l'examen des plaintes dans le processus d'amélioration continue.



Poursuivre les références au CAAP pour l'assistance à la rédaction des plaintes.



Poursuivre la présentation des rapports trimestriels au comité de vigilance et qualité.



S'assurer que le traitement des plaintes ne soit ni retardé ni bloqué par les changements structurels annoncés par l'adoption de la nouvelle loi.



Réviser la procédure de plaintes pour les usagers hospitalisés en santé mentale.

ANNEXE 1

RAPPORT ANNUEL

2014-2015

Traitement des plaintes concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien

Présenté à :
M. Yves Masse
Président-directeur général
Centre intégré de santé et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest

Préparé par:
Marguerite Dupré, m.d.
Médecin examinateur

Mai 2015

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
INTRODUCTION	3
FAITS SAILLANTS 2014-2015.....	4
RÉPARTITION DES PLAINTES PAR SPÉCIALITÉ.....	5
MOTIFS DES DOSSIERS DIRIGÉS EN DISCIPLINE.....	6
RECOMMANDATIONS SYSTÉMIQUES ÉMISES PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR	6
ÉVOLUTION DES PLAINTES MÉDICALES SUR TROIS ANS	7
DÉLAI D'EXAMEN DES PLAINTES MÉDICALES	7
ÉVOLUTION DU DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES POUR LES 3 DERNIÈRES ANNÉES	8
CONCLUSION	9

INTRODUCTION

Mesdames,
Messieurs,

C'est avec plaisir que je vous transmets mon rapport annuel du traitement des plaintes médicales pour la période du 1er avril 2014 au 31 mars 2015.

Au début de la période visée par ce rapport, deux plaintes étaient en cours de traitement.

FAITS SAILLANTS 2014-2015

Plaintes	2012-2013	2013-2014	2014-2015
En cours d'examen au 1er avril	13	5	2
Reçues	17	28	21
Conclues	25	31	22
En cours d'examen au 31 mars	5	2	1
Transmises au CMDP	5	1	6
Transmises au Comité de révision	3	4	1

- 22 plaintes ont été examinées en 2014-2015
 - 2 demandes ont été adressées au comité de révision: 1 par l'utilisateur et 1 par le médecin visé
 - 1 dossier a nécessité le recours à un expert
 - 6 dossiers ont été orientés en discipline
- Aucun résident en médecine n'a fait l'objet d'une plainte pour 2014-2015

La plupart des plaintes proviennent des usagers eux-mêmes ou de leurs proches. Ces plaintes visent les spécialistes de médecine familiale dans 32% des cas et les autres spécialités dans 68% des cas. La très grande partie porte sur des événements survenus à l'Hôpital Anna-Laberge.

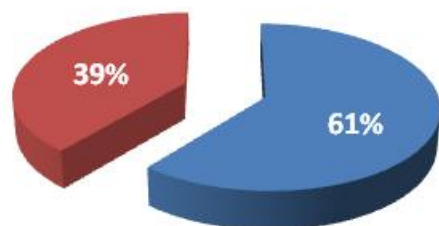
Il faut souligner que 5 dossiers sur 22 conclus portent sur des problèmes survenus à l'urgence et 6 dossiers concernent des événements survenus au pavillon de naissance.

La plupart des plaintes portent sur les soins et services dispensés (59%). Dans la majorité des cas, des actions ont été prises par le médecin examinateur :

- envoi de recommandations personnelles visant à améliorer l'exercice professionnel du médecin;
- recommandations systémiques;
- transmission du dossier au CMDP à des fins disciplinaires;
- deux dossiers référés au Collège des médecins en raison d'une perte de juridiction.

RÉPARTITION DES PLAINTES PAR SPÉCIALITÉ

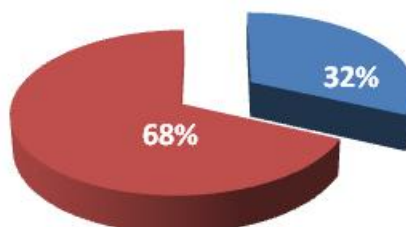
2013-2014



12 spécialistes autres =
19 plaintes

11 spécialistes médecine familiale =
12 plaintes

2014-2015



12 spécialistes autres =
15 plaintes

11 spécialistes médecine familiale =
7 plaintes

Les 22 plaintes selon le département ou le service :

Chirurgie : 5 → orthopédie : 1
urologie : 1
chirurgie : 1
plastie, ORL : 2

Gynéco-obstétrique : 3 dont 2 visant le même médecin

Psychiatrie : 2 visant le même médecin

Urgence : 3

Cardiologie : 2

Médecine familiale : 7 (hospitalisation et obstétrique)
2 médecins ont été visés par 3 plaintes

MOTIFS DES DOSSIERS DIRIGÉS EN DISCIPLINE

1. Défaut d'obtenir un consentement éclairé. Modifications du dossier médical.
2. Non-respect des règles et procédures du milieu : → processus interrompu car perte de juridiction.
3. Qualité des soins et services dispensés (2 dossiers).
4. Relations interpersonnelles abusives (2 dossiers).

RECOMMANDATIONS SYSTÉMIQUES ÉMISES PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

- Instauration de la « liste de vérification d'une chirurgie sécuritaire » aux cliniques externes.
- Identification du site chirurgical par une marque distinctive.
- Contresignature, par le médecin et le patient, de toute modification apportée au formulaire de consentement, en indiquant la date de la modification.
- Ajout, dans les formulaires d'octroi et de renouvellement des privilèges, d'un rappel aux médecins de leurs obligations en vertu de l'article 32 du Code de déontologie.
- Recommandation au directeur des services professionnels et affaires médicales, d'un signalement au Collège des médecins du Québec, pour qu'un médecin soit soumis à une visite d'inspection professionnelle dans tous ses lieux de pratique.
- Adoption d'un règlement ou d'une politique concernant les admissions en médecine générale.

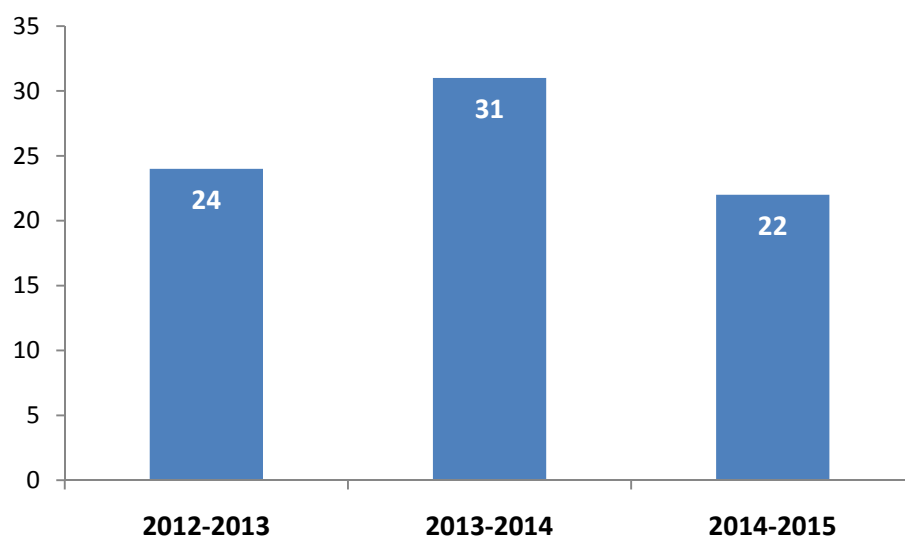
ÉVOLUTION DES PLAINTES MÉDICALES SUR TROIS ANS

Nombre de plaintes conclues au cours des trois dernières années :

2012-2013 : 24

2013-2014 : 31

2014-2015 : 22



DÉLAI D'EXAMEN DES PLAINTES MÉDICALES

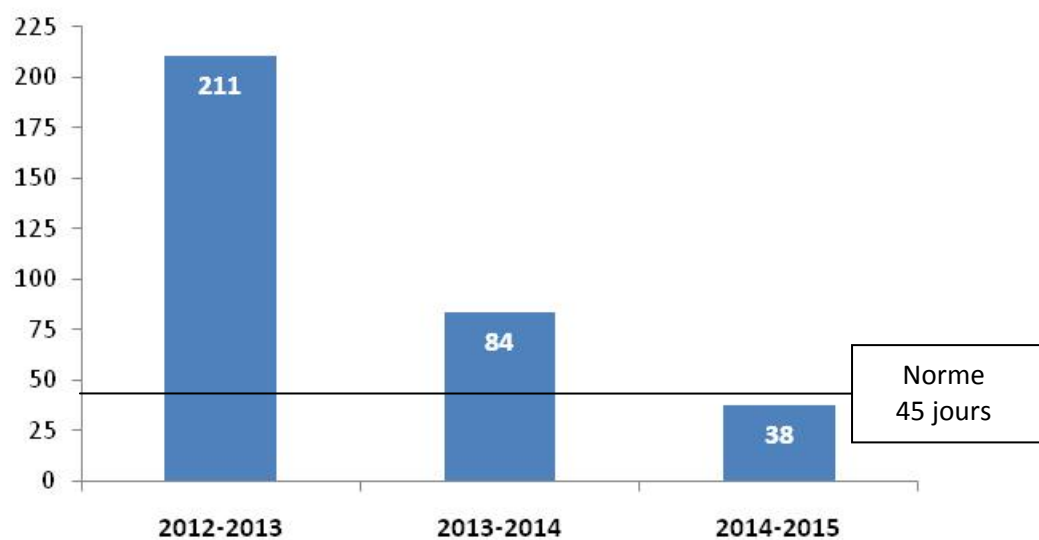
Pourcentage de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen

Année	0-45 jrs	46-60 jrs	61-90 jrs	91-180 jrs	181 jrs et +	Moyenne
2012-2013	16%	4%	20%	20%	40%	211 jours
2013-2014	13%	32%	32%	10%	13%	84 jours*
2014-2015	73%	14%	14%	0%	0%	38 jours

* En 2013-2014, excluant le traitement de 8 plaintes reçues par mon prédécesseur pour lequel le délai moyen est de 162 jours, le délai moyen de traitement est de 58 jours.

ÉVOLUTION DU DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES POUR LES 3 DERNIÈRES ANNÉES

Délai moyen



CONCLUSION

Les délais de traitement des plaintes se sont grandement améliorés.

Nous avons porté une attention particulière aux mesures systémiques susceptibles d'améliorer la qualité des soins.

De plus, nous tenons à souligner l'excellent travail de l'équipe du commissariat aux plaintes.

Voici donc un résumé des activités du médecin examinateur pour la dernière année. Si des informations supplémentaires vous étaient utiles, n'hésitez pas à communiquer avec la soussignée.

Marguerite Dupré, m.d.
Médecin examinateur
Mai 2015

ANNEXE 2

RAPPORT ANNUEL

2014-2015

**Comité de révision du traitement d'une plainte
concernant un médecin, un dentiste
ou un pharmacien**

Préparé par:

Me Amélie Deguire, présidente

En conformité avec l'article 57 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration de l'instance locale, avec copie au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de chacun des établissements du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux, au moins une fois par année, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision depuis le dernier rapport, de ses conclusions ainsi que des délais de traitement de ses dossiers; il peut en outre formuler des recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par un établissement du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux.

Transmission. Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de chaque établissement du territoire, qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10, ainsi qu'au Protecteur des usagers.

Le comité de révision du traitement d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, est institué par le conseil d'administration pour procéder, lorsque demandé par un plaignant ou par un professionnel, à la révision du traitement accordé par le médecin examinateur de l'établissement à l'examen d'une plainte. Au terme de sa révision, le comité de révision doit conclure à l'une des options suivantes :

- Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- Requérir un complément d'examen du médecin examinateur;
- Diriger la plainte pour étude à des fins disciplinaires au CMDP;
- Recommander au médecin examinateur de l'établissement concerné ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

Les conclusions du comité sont finales et ne peuvent être révisées.

Ce comité est composé d'un président, de deux médecins et d'un médecin substitut, nommés par résolution du conseil d'administration.

Composition des membres du comité pour la période 2014-2015 :

- Me Amélie Deguire, présidente
- Docteure Danielle Venne, omnipraticienne, membre régulier
- Docteur Marc Lajoie, omnipraticien, membre régulier
- Dr Cong Du Nguyen, gastro-entérologue, membre substitut (*depuis le 28 février 2014*)

Du 1er avril 2014 au 31 mars 2015, deux (2) nouveaux dossiers ont été soumis à la révision auprès du comité de révision de l'établissement et ce, à l'intérieur du délai de soixante (60) jours prévu par la Loi. Les membres se sont réunis durant l'année et ont complété le traitement de quatre (4) demandes de révision.

Parmi les quatre (4) dossiers traités, 2 ont été conclus avec mesures correctives et portaient notamment sur l'absence de suivi. Les 2 autres dossiers ont été conclus sans mesure et portaient notamment sur le motif de l'évaluation et du jugement professionnel.

Aucun des dossiers conclus n'a été transmis par le comité de révision pour étude à des fins disciplinaires au président du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP).

Sur les quatre (4) demandes de révision étudiées, deux (2) demandes de révision ont été complétées par les médecins visés dans la plainte et les deux (2) autres par les plaignants. Ces quatre (4) demandes visaient les disciplines suivantes :

- Pédiatrie (1)
- Anesthésiologie (1)
- Urgence (1)
- Chirurgie (1)

L'EXAMEN DES PLAINTES EN SECONDE INSTANCE AU COMITÉ DE RÉVISION

	En cours de traitement au début de l'exercice	Plaintes acheminées durant l'exercice	Plaintes conclues durant l'exercice	En voie de traitement à la fin de l'exercice
CHSGS	2	2	4	0
CHSLD	0	0	0	0
CLSC	0	0	0	0

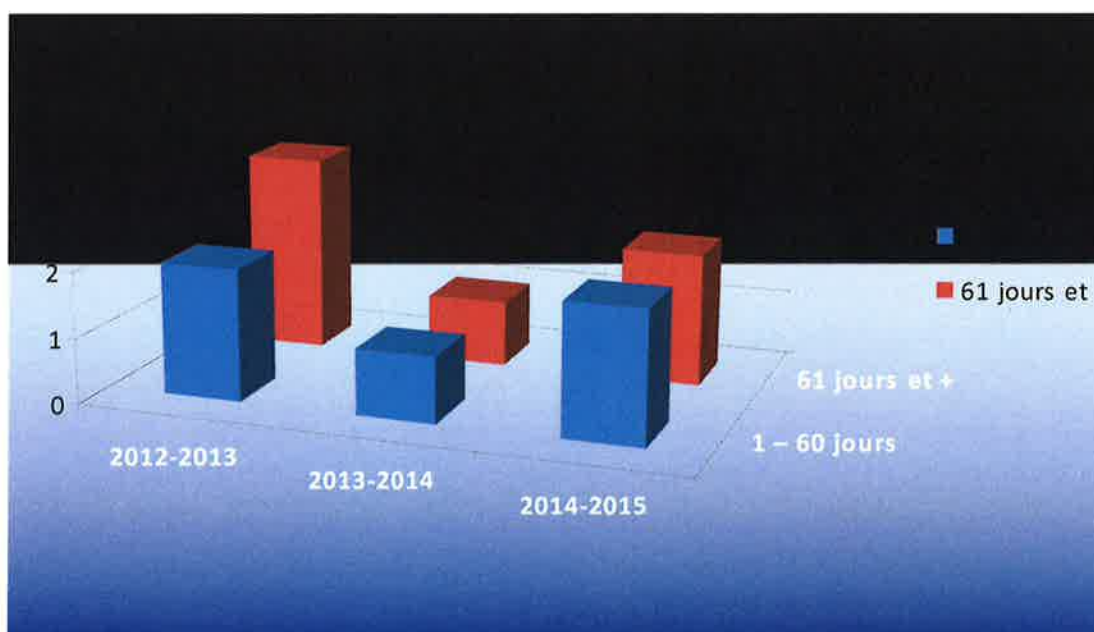
OBJETS DE PLAINTES CONCLUES SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT ET LE MOTIF

Niveau de traitement des plaintes	Traitement non complété			Traitement complété		Total
Motifs	Rejetées sur examen sommaire	Abandonnées	Refusées	Avec mesures correctives identifiées	Sans mesure	2014-2015
Soins et services	0	0	0	1	1	2
Autres	0	0	0	1	2	3
Total	0	0	0	2	3	5

DÉLAIS DE TRAITEMENT D'EXAMEN DES DEMANDES DE RÉVISION

	1 – 60 jours	61 jours et +
2012-2013	2	3
2013-2014	1	1
2014-2015	2	2*

* Dans les 2 cas, les consentements du plaignant et du professionnel visé pour prolonger le délai légal ont été obtenus.



La présidente du comité de révision du traitement d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien,

Amélie Deguire

Amélie Deguire, avocate