

**Rapport annuel 2004-2005
sur l'examen des plaintes**

par

les établissements

et par

**l'Agence de développement de réseaux locaux
de services de santé et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent**

**Agence
de développement
de réseaux locaux
de services de santé
et de services sociaux**

Québec
Bas-Saint-Laurent



**Agence de développement de réseaux locaux de services
de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent**

288, rue Pierre-Saindon, 1^{er} étage

Rimouski (Québec) G5L 9A8

Téléphone : (418) 724-5231

Télécopieur : (418) 723-1597

Adopté par le conseil d'administration

le 28 septembre 2005

A.-05-05-77R

Production

Direction des ressources humaines et des relations avec la population

Édition

- © Agence de développement de réseaux locaux de services de santé
et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent
Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la
source

Dépôt légal

ISBN 2-921799-98-7

Bibliothèque nationale du Québec, 2005

Bibliothèque nationale du Canada, 2005

**Dans cet ouvrage, la forme masculine est utilisée sans discrimination, dans le
seul but d'alléger le texte.**

Sommaire

Chapitre 1	Le portrait général de l'examen des plaintes par les établissements et par l'Agence du Bas-Saint-Laurent	5
1.1	Le portrait général	5
1.2	Le délai d'examen des dossiers de plaintes conclues	8
1.3	L'auteur de la plainte et la nature de l'intérêt	10
Chapitre 2	Les résultats de l'examen des plaintes	12
2.1	Les objets de plaintes	12
2.2	La nature des mesures identifiées.....	16
Chapitre 3	Les commentaires	20
3.1	L'examen des plaintes par les établissements	20
3.2	L'examen des plaintes par l'Agence	21
CONCLUSION		22

Chapitre 1 Le portrait général de l'examen des plaintes par les établissements et par l'Agence du Bas-Saint-Laurent pour la période 2004-2005

1.1 Le portrait général

Dans la région du Bas-Saint-Laurent, les établissements de santé et de services sociaux et l'Agence ont reçu, pour la période 2004-2005, un total de 355 plaintes, ce qui représente une diminution de 9 % des plaintes comparativement à l'année précédente (389 plaintes).

En ce qui concerne les dossiers de plaintes dont l'examen a été complété au cours de l'exercice financier 2004-2005, on dénombre un total de 332 dossiers de plaintes conclues pour la région, soit d'une part, 317 plaintes conclues par les établissements dont 273 plaintes examinées par les commissaires locaux à la qualité des services et 44 plaintes examinées par les médecins examinateurs. D'autre part, l'Agence a examiné 15 plaintes (tableaux 1A, 1B et 1C).

Tableau 1A : Portrait général de l'examen des plaintes par les établissements selon la mission
Commissaire local à la qualité des services

Établissements selon la mission	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au Protecteur des usagers	Dossiers transmis au Comité de révision
CHSGS	16	173	189	173	16	4	0
CLSC	0	31	31	29	2	1	0
CHSLD	2	50	52	52	0	1	0
CJ	2	8	10	9	1	4	0
CR	0	10	10	10	0	1	0
Sous-total	20	272	292	273	19	11	0

Tableau 1B : Portrait général de l'examen des plaintes par les établissements selon la mission
Médecin examinateur

Établissements selon la mission	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au Protecteur des usagers	Dossiers transmis au Comité de révision
CHSGS	11	35	46	43	3	0	6
CLSC	0	1	1	1	0	0	0
CHSLD	0	1	1	0	1	0	0
CJ	0	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total	11	37	48	44	4	0	6

Total Établissements	31	309	340	317	23	11	6
-----------------------------	-----------	------------	------------	------------	-----------	-----------	----------

Tableau 1C : Portrait général de l'examen des plaintes par l'Agence du Bas-Saint-Laurent
Commissaire régional à la qualité des services

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au Protecteur des usagers	Dossiers transmis au Comité de révision
Organismes communautaires	0	9	9	9	0	0	0
Agence BSL	0	2	2	2	0	0	0
Résidences privées agréées	0	0	0	0	0	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	0	4	4	4	0	1	0
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	0	15	15	15	0	1	0

Total Région du Bas-Saint-Laurent	31	324	355	332	23	12	6
--	-----------	------------	------------	------------	-----------	-----------	----------

Les tableaux 2-A et 2-B tracent le portrait de l'examen des dossiers de **plaintes conclues** selon le mode de dépôt, et ce, pour les établissements et l'Agence. Pour les établissements, 65 % des plaintes conclues ont été déposées par écrit, tandis que pour l'Agence, les plaintes écrites représentent 87 % du total des plaintes conclues.

Tableau 2A Examen des dossiers de plaintes conclues selon le mode de dépôt par les établissements selon la mission

Établissements selon la mission	Commissaire local à la qualité des services		Médecin examinateur		Total
	plaintes verbales	plaintes écrites	plaintes verbales	plaintes écrites	
CHSGS	62	111	12	31	216
CLSC	14	15	1	0	30
CHSLD	19	33	0	0	52
CJ	2	7	0	0	9
CR	2	8	0	0	10
Total Établissements	99	174	13	31	317

Tableau 2B Examen des dossiers de plaintes conclues selon le mode de dépôt par l'Agence du Bas-Saint-Laurent

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent	Commissaire régional à la qualité des services		Total
	plaintes verbales	plaintes écrites	
Organismes communautaires	0	9	9
Agence BSL	1	1	2
Résidences privées agréées	0	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	1	3	4
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	2	13	15

1.2 Le délai d'examen des dossiers de plaintes conclues

Le délai d'examen des dossiers de plaintes conclues est exprimé séparément dans les tableaux 3A, 3B et 3C pour l'ensemble des établissements et pour l'Agence. Pour l'ensemble des établissements, 80 % des dossiers de plaintes conclues qui ont été examinés par les commissaires locaux à la qualité des services (218 dossiers de plaintes sur 273), ont nécessité un délai de 45 jours et moins (délai maximum autorisé par la loi). En ce qui concerne l'examen effectué par les médecins examinateurs, 27 dossiers sur 44 ont été examinés à l'intérieur du délai de 45 jours, soit 61 %. Pour l'Agence, 80 % des dossiers de plaintes conclues ont été examinés dans ce même délai.

Tableau 3A Délai d'examen des dossiers de plaintes conclues
par les établissements selon la mission
Commissaire local à la qualité des services

Établissements selon la mission	Délai d'examen								Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 à 180 jours	181 jours et plus	
CHSGS	2	7	42	92	20	7	3	0	173
CLSC	2	3	8	10	3	2	1	0	29
CHSLD	2	1	23	19	4	1	2	0	52
CJ	0	0	1	2	3	2	0	1	9
CR	0	0	3	1	4	1	1	0	10
Sous-total	6	11	77	124	34	13	7	1	273

Tableau 3B : Délai d'examen des dossiers de plaintes conclues par les établissements selon la mission
Médecin examinateur

Établissements selon la mission	Délai d'examen								Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 à 180 jours	181 jours et plus	
CHSGS	0	1	9	16	9	3	2	3	43
CLSC	0	0	1	0	0	0	0	0	1
CHSLD	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total	0	1	10	16	9	3	2	3	44

Total Établissements	6	12	87	140	43	16	9	4	317
-----------------------------	----------	-----------	-----------	------------	-----------	-----------	----------	----------	------------

Tableau 3C : Délai d'examen des dossiers de plaintes conclues par l'Agence du Bas-Saint-Laurent
Commissaire régional à la qualité des services

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent	Délai d'examen								Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 à 180 jours	181 jours et plus	
Organismes communautaires	0	0	4	3	1	1	0	0	9
Agence BSL	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Résidences privées agréées	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	0	0	0	3	1	0	0	0	4
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	0	0	5	7	2	1	0	0	15

1.3 L'auteur de la plainte et la nature de l'intérêt

Pour l'ensemble des dossiers de plaintes conclues par les établissements, on observe que dans 66 % des situations, c'est l'utilisateur des services de santé et des services sociaux qui a lui-même adressé sa plainte. En ce qui concerne l'Agence, les plaintes déposées par les usagers représentent 80 %. Les tableaux 4A, 4B et 4C tracent un portrait de l'ensemble des situations observées.

Tableau 4A : Auteur de la plainte et nature de l'intérêt
Commissaire local à la qualité des services

Établissements selon la mission	Auteurs de la plainte			Total
	usager	représentant	tiers	
CHSGS	119	54	0	173
CLSC	23	6	0	29
CHSLD	21	30	1	52
CJ	8	1	0	9
CR	2	8	0	10
Sous-total	173	99	1	273

Tableau 4B : Auteur de la plainte et nature de l'intérêt
Médecin examinateur

Établissements selon la mission	Auteurs de la plainte			Total
	usager	représentant	tiers	
CHSGS	35	6	2	43
CLSC	1	0	0	1
CHSLD	0	0	0	0
CJ	0	0	0	0
CR	0	0	0	0
Sous-total	36	6	2	44

Total Établissements	209	105	3	317
-----------------------------	------------	------------	----------	------------

Tableau 4C : Auteur de la plainte et nature de l'intérêt
Commissaire régional à la qualité des services

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent	Auteurs de la plainte			Total
	usager	représentant	tiers	
Organismes communautaires	8	1	0	9
Agence BSL	2	0	0	2
Résidences privées agréées	0	0	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	2	2	0	4
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	12	3	0	15

Chapitre 2 Les résultats de l'examen des plaintes

Rappelons que le portrait global des plaintes conclues par les établissements démontre que sur 317 dossiers de plaintes conclues, 273 ont été examinés par les commissaires locaux à la qualité des services et 44 ont été examinés par les médecins examinateurs. L'Agence a pour sa part examiné 15 dossiers de plaintes.

2.1 Les objets de plaintes

Il faut noter, par ailleurs, qu'une plainte peut porter sur plusieurs objets de plaintes. Dans le cadre de la procédure d'examen des plaintes les objets de plaintes ont été regroupés en sept catégories, soit :

- Ø Accessibilité,
- Ø Soins et services dispensés,
- Ø Relations interpersonnelles,
- Ø Organisation du milieu et ressources matérielles,
- Ø Aspect financier,
- Ø Droits particuliers,
- Ø Autres objets de demandes.

Les tableaux 5A, 5B et 5C présentent les objets de plaintes selon leur niveau de traitement pour les établissements (commissaires locaux à la qualité des services et médecins examinateurs) et pour l'Agence (commissaire régional à la qualité des services).

Tableau 5A : Ensemble des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par les établissements selon la mission
Commissaire local à la qualité des services

Ensemble des objets Étab. selon la mission	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé, interrompu	Traitement complété		Total
				sans mesures identifiées	mesures identifiées	
CHSGS	6	2	2	91	102	203
CLSC	3	2	0	8	22	35
CHSLD	0	0	1	22	55	78
CJ	0	0	0	9	0	9
CR	1	0	0	6	5	12
Sous-total	10	4	3	136	184	337

Tableau 5B : Ensemble des objets de plaintes selon leur niveau de traitement
par les établissements selon la mission
Médecin examinateur

Établissements selon la mission/ Ensemble des objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total
				sans mesures identifiées	mesures identifiées	
CHSGS	3	0	3	20	22	48
CLSC	0	1	0	0	0	1
CHSLD	0	0	0	0	0	0
CJ	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	0
Sous-total	3	1	3	20	22	49
Total Établissements	13	5	6	156	206	386

Tableau 5C : Ensemble des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par
l'Agence du Bas-Saint-Laurent
Commissaire régional à la qualité des services

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent/ Ensemble des objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé, interrompu	Traitement complété		Total
				sans mesures identifiées	mesures identifiées	
Organismes communautaires	0	0	1	4	19	24
Agence BSL	0	0	1	1	0	2
Résidences privées agrées	0	0	0	0	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	0	0	0	3	3	6
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	0	0	2	8	22	32

Par ailleurs, les tableaux 6A, 6B et 6C présentent le portrait détaillé des objets de plaintes regroupées par catégories, qui ont été examinées par les établissements (commissaires locaux à la qualité des services et médecins examinateurs) et par l'Agence (commissaire régional à la qualité des services). Ainsi, les 273 dossiers de plaintes examinées par les commissaires locaux ont généré l'examen de 337 objets de plaintes. De même, les 44 dossiers de plaintes examinées par les médecins examinateurs ont généré l'examen de 49 objets de plaintes. Par ailleurs, les 15 dossiers de plaintes examinés par le commissaire régional à la qualité des services ont généré l'examen de 32 objets de plaintes.

Tableau 6A : Portrait détaillé des objets de plaintes examinées par l'ensemble des établissements selon la mission
Commissaire local à la qualité des services

Établissements selon la mission	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations inter-personnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets de demandes	Total
CHSGS	71	42	43	24	17	6	0	203
CLSC	6	9	14	0	2	1	3	35
CHSLD	8	25	16	24	3	0	2	78
CJ	0	6	3	0	0	0	0	9
CR	6	2	1	2	1	0	0	12
Sous-total	91	84	77	50	23	7	5	337

Tableau 6B : Portrait détaillé des objets de plaintes examinées par l'ensemble des établissements selon la mission Médecin examinateur

Établissements selon la mission	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations inter-personnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets de demandes	Total
CHSGS	6	24	15	1	0	2	0	48
CLSC	1	0	0	0	0	0	0	1
CHSLD	0	0	0	0	0	0	0	0
CJ	0	0	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total	7	24	15	1	0	2	0	49
Total Établissements	98	108	92	51	23	9	5	386

Tableau 6C : Portrait détaillé des objets de plaintes examinées par l'Agence du Bas-Saint-Laurent Commissaire régional à la qualité des services

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations inter-personnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets de demandes	Total
Organismes communautaires	1	2	0	1	18	0	2	24
Agence BSL	1	0	0	0	1	0	0	2
Résidences privées agréées	0	0	0	0	0	0	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	1	4	0	0	0	1	0	6
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	3	6	0	1	19	1	2	32

2.2 *La nature des mesures identifiées*

Les tableaux 7A et 7B présentent la nature des mesures identifiées à la suite de l'examen des plaintes effectué par les établissements, soit par les commissaires locaux à la qualité des services et par les médecins examinateurs. Ainsi, à la suite de l'examen des plaintes par les commissaires locaux à la qualité des services, on dénombre un total de 193 mesures identifiées. En ce qui concerne les médecins examinateurs, 22 mesures ont été identifiées.

Par ailleurs, les tableaux 7C et 7D présentent les mesures identifiées par l'Agence pour les plaintes concernant les organismes communautaires et les services préhospitaliers d'urgence.

Tableau 7A Nature des mesures identifiées
Commissaire local à la qualité des services
Établissements – Ensemble des missions

Établissements – Ensemble des missions MESURES IDENTIFIÉES	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	TOTAL
	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	
Adaptation des services	9	6		1	1		1	18
Adaptation du milieu de vie		1		6				7
Adoption / élaboration – Procédure/autre		1						1
Adoption / élaboration - Autre		2	1					3
Ajustement administratif	2	5			2			9
Ajustement des activités professionnelles	3	9	3			1		16
Ajustement financier					5			5
Ajustement technique ou matériel		4	1	7				12
Amélioration de la continuité	2	3						5
Amélioration des communications	2	1	7					10
Amélioration des conditions de vie		1		1				2
Amélioration des mesures de sécurité / protection				5				5
Application de la procédure d'examen des plaintes	1							1
Changement d'intervenant			2					2
Encadrement des intervenants	2	10	9	1			2	24
Évaluation des besoins		2	1	1				4
Formation des intervenants		5	5					10
Information et sensibilisation des intervenants	6	6	24	1	2	3	1	43
Mesure disciplinaire	1		5					6
Réduction du délai	3							3
Relocalisation de l'usager et transfert				1				1
Respect du choix				1				1
Révision - Allocation des ressources	1							1
Révision - Mesure						1		1
Autre	1			2				3
TOTAL :	33	56	58	27	10	5	4	193

Tableau 7B Nature des mesures identifiées
Médecin examinateur
Établissements – Ensemble des missions

Établissements – Ensemble des missions MESURES IDENTIFIÉES	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	TOTAL
	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	
Adaptation des services		1						1
Ajustement administratif		1						1
Ajustement des activités professionnelles	3	3	1					7
Amélioration de la continuité	2							2
Amélioration des communications		1	1			1		3
Encadrement des intervenants			1					1
Évaluation des besoins		1						1
Information et sensibilisation des intervenants		2	3			1		6
TOTAL :	5	9	6	0	0	2	0	22

Tableau 7C Nature des mesures identifiées concernant les Organismes communautaires
 Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
 Commissaire régional à la qualité des services

Agence – Organismes communautaires MESURES IDENTIFIÉES	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	TOTAL
	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	
Ajustement financier					12			12
Obtention des services		1						1
Révision - Protocole clinique ou administratif					6			6
TOTAL :	0	1	0	0	18	0	0	19

Tableau 7D Nature des mesures identifiées concernant les Services préhospitaliers d'urgence
 Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
 Commissaire régional à la qualité des services

Agence – Services préhospitaliers d'urgence MESURES IDENTIFIÉES	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	TOTAL
	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	
Ajustement administratif		1						1
Ajustement technique ou matériel		1						1
Amélioration des mesures de sécurité / protection		1						1
TOTAL :	0	3	0	0	0	0	0	3

3.1 L'examen des plaintes par les établissements

En 2004-2005, les établissements de santé et de services sociaux (commissaires locaux à la qualité des services et médecins examinateurs) ont complété l'examen de 317 dossiers de plaintes comparativement à 344 l'année précédente, ce qui représente une légère baisse de 8,5 %. Cette diminution a principalement été observée dans les CLSC de la région (30 dossiers de plaintes en 2004-2005 comparativement à 47 dossiers en 2003-2004). Par contre, on observe que 216 dossiers de plaintes concernant les centres hospitaliers de la région ont été examinés cette année comparativement à 211 l'an dernier. On note également que 52 dossiers de plaintes concernant les CHSLD ont été examinés en 2004-2005 comparativement à 58 en 2003-2004. Le Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent a examiné 9 dossiers de plaintes cette année comparativement à 22 l'an dernier. Pour sa part, les centres de réadaptation ont examiné 10 dossiers de plaintes en 2004-2005 comparativement à 6 en 2003-2004. Par ailleurs, le nombre total d'objets de plaintes a été établi à 386 cette année comparativement à 406 l'année dernière.

Le délai maximum d'examen des plaintes prévu par la loi est établi à 45 jours. En 2004-2005, 80 % des plaintes ont été examinées par les commissaires locaux à l'intérieur de ce délai réglementaire, comparativement à 83 % en 2003-2004.

Par ailleurs, 61 % des dossiers de plaintes ont été examinés par les médecins examinateurs dans un délai de 45 jours et moins. On observe sensiblement le même pourcentage en 2003-2004.

En ce qui concerne la nature des mesures identifiées en regard de l'examen des plaintes par les commissaires locaux, parmi les 193 mesures identifiées, 30 % ont concerné les relations interpersonnelles, 29 % ont concerné les soins et services dispensés et 17 % ont concerné l'accessibilité. En ce qui concerne l'examen par les médecins examinateurs, parmi les 22 mesures identifiées, 41 % ont concerné les soins et services dispensés et 27 % ont concerné les relations interpersonnelles.

3.2 L'examen des plaintes par l'Agence

Au cours des cinq dernières années, l'Agence a complété l'examen de 74 dossiers de plaintes. Ainsi, l'Agence a examiné 29 plaintes en 2000-2001, 18 plaintes en 2001-2002, 6 plaintes en 2002-2003, 6 plaintes en 2003-2004 et 15 plaintes en 2004-2005. Parmi les plaintes examinées par l'Agence en 2004-2005, 19 mesures ont été identifiées à la suite de l'examen des plaintes concernant les organismes communautaires et 3 mesures ont été identifiées à la suite de l'examen des plaintes concernant les services préhospitaliers d'urgence. L'Agence s'est assurée que les suivis appropriés soient apportées à l'ensemble des mesures identifiées.

Par ailleurs, en regard des ressources privées sans permis, l'Agence a traité avec la collaboration des établissements, 13 demandes d'intervention au cours de l'exercice financier 2004-2005. De plus, 3 autres demandes d'intervention en regard des services préhospitaliers d'urgence ont été traitées et l'Agence a collaboré au traitement d'une demande d'intervention dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée privé conventionné à la demande du Protecteur des usagers.

Finalement, l'Agence a reçu 31 demandes d'assistance durant cette même période. La majorité de ces demandes concernaient le traitement des plaintes en première instance dans les établissements de la région. Ces demandes ont été orientées vers les commissaires locaux à la qualité des services concernés.

Conclusion

Au cours du présent exercice financier, nous avons été en mesure de constater que de nombreuses interventions visant à assurer la qualité des services offerts ont été réalisées par les commissaires à la qualité des services et les médecins examinateurs dans le cadre de l'examen des plaintes.

Pour l'ensemble des 418 objets de plaintes qui ont été traitées au cours de 2004-2005, on dénombre 215 mesures identifiées par les commissaires locaux à la qualité des services et par les médecins examinateurs ainsi que par le commissaire régional à la qualité des services. Un suivi des mesures recommandées ou appliquées a également été effectué. Les résultats obtenus témoignent de l'engagement et du professionnalisme de l'ensemble des intervenants qui ont contribué à assurer des services de santé et des services sociaux de qualité à la population du Bas-Saint-Laurent.