



Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal

Rapport semestriel sur l'examen des plaintes

Période du 1^{er} avril 2002 au 30 septembre 2002

Louis Côté, commissaire régional à la qualité
Direction de l'information et de la planification
Préparé par les Services à la population
Le 8 janvier 2003



Disponible aux Services documentaires de la Régie régionale de Montréal-Centre
(514) 286-5604

Prix : 5,00 \$

© Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 2003

ISBN 2-89510-123-X

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2003

Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Mandat de la Régie régionale.....	4
3. Portrait global	5
3.1 <i>Délais de plus de 45 jours</i>	7
3.2 <i>Recours au Protecteur des usagers</i>	7
4. Les services d'accueil.....	9
4.1 <i>Activités d'information et de référence</i>	10
5. Portrait détaillé des plaintes.....	11
5.1 <i>Les instances concernées</i>	11
5.2 <i>Les dossiers conclus</i>	12
5.3 <i>Les motifs de plaintes et les mesures correctives</i>	13
6. Conclusion.....	16
Annexe : Objets détaillés des motifs de plaintes	17

Introduction

1. Introduction

Au 1^{er} avril 2002 entré en vigueur le nouveau régime d'examen des plaintes. À partir de cette date, la Régie régionale de Montréal-Centre a cessé de recevoir en deuxième instance les plaintes en provenance des usagers des établissements qui, s'ils désiraient se prévaloir d'un deuxième recours, devaient dorénavant s'adresser au bureau du Protecteur des usagers.

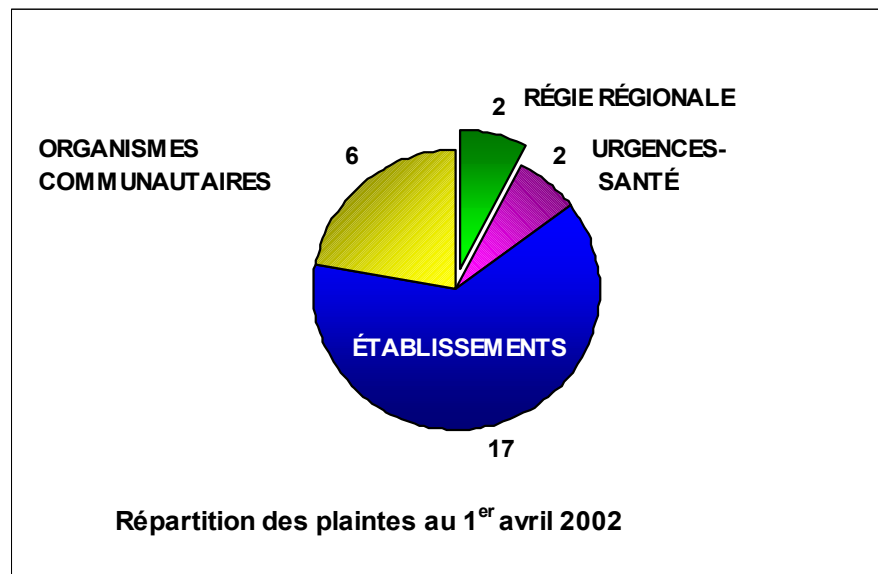
La Régie régionale de Montréal-Centre a cependant complété l'examen des plaintes reçues jusqu'au 31 mars 2002. Le 1^{er} avril, nous examinons encore 27 plaintes selon l'ancien régime, dont 17 concernaient les établissements, six, les organismes communautaires, deux, la Corporation d'urgences-santé et deux, la Régie régionale.

Avec l'entrée en vigueur du nouveau régime, la Régie régionale prévoyait une réduction significative de ses activités et une augmentation de celles du bureau du Protecteur des usagers. En conséquence, la Régie régionale a accepté le transfert au bureau du Protecteur de trois conseillers et d'une technicienne en administration. Les personnes concernées ont quitté la Régie régionale pour le bureau du Protecteur le 15 avril 2002. Les activités décrites dans le présent rapport se situent dans ce contexte et chevauchent donc l'ancien et le nouveau régime.

Les personnes suivantes ont participé aux activités du service en lien avec l'examen des plaintes : Lucie Girard, Rachel Gagnon, Françoise Thomas, Claudette Landucci et Lise Bélisle.

Le rapport a été préparé par Rachel Gagnon, Lise Bélisle et Ronald M^cNeil.

Graphique I



Mandat

2. Mandat de la Régie régionale

Le nouveau mandat d'examen des plaintes de la Régie régionale s'exerce en vertu de la loi^[1]. La Régie régionale examine les plaintes des personnes qui sont insatisfaites :

- ☛ Des services ou d'une activité de la Régie régionale, incluant les services à la population;
- ☛ Des services d'un organisme communautaire œuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux;
- ☛ Des services de tout autre organisme, société ou personne du domaine de la santé et des services sociaux ayant une entente avec la Régie régionale.

[1] Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c.S-4.2), articles 60 à 72 et Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (2001, chapitre 430).

Portrait global

3. Portrait global

Le tableau de droite illustre sommairement les activités des Services à la population entre le 1^{er} avril et le 30 septembre 2002. Il s'agit des services d'accueil et de l'examen des plaintes.

ACTIVITÉS DU 1^{ER} AVRIL AU 30 SEPTEMBRE 2002

Accueil		Nombre	
☛ Requêtes		6 214	
Plaintes		Nombre	
☛ Dossiers en voie de traitement au 1 ^{er} avril 2002		27	
☛ Dossiers reçus		24	
☛ Dossiers conclus		49	
☛ Dossiers en voie de traitement au 30 septembre 2002		2	
Délais de traitement		Nombre	%
☛ 45 jours et moins		24	49
☛ Plus de 45 jours, dossiers ancien régime		19	39
☛ Plus de 45 jours, dossiers nouveau régime		6	12
		Nombre	
Recours au Protecteur des usagers		12	

Portrait global

3. Portrait global (suite)

En plus des activités illustrées plus haut, les Services à la population ont également reçu et traité neuf signalements d'insatisfaction en lien avec des ressources d'hébergement qui ne détiennent pas de permis du ministère de la Santé et des Services sociaux. Il peut s'agir ici d'appartements, de maisons de chambre, etc.

Signalements (ressources sans permis)	Nombre
☛ Dossiers au 1 ^{er} avril 2002	2
☛ Dossiers reçus	9
☛ Dossiers conclus	9
☛ Dossiers en voie de traitement au 30 septembre 2002	2

Portrait global

3.1 Délais de plus de 45 jours

Les délais de plus de 45 jours observés dans le cadre du nouveau régime d'examen des plaintes sont reliés à des situations particulières. Deux de ces cas concernaient un couple âgé pour qui deux dossiers de plainte avaient été créés et qui se sont soldés par la réunion des conjoints. Cette situation impliquait des réévaluations de la part des intervenants du réseau, et les dossiers n'ont été conclus que lorsque tout le processus de détermination des besoins et d'orientation des usagers a été terminé. Les autres dossiers présentaient des situations complexes reliées, entre autres, à l'hésitation de certains usagers à poursuivre leur démarche de plainte. D'autres ont exprimé, au cours du traitement de leur plainte, de nouvelles insatisfactions à examiner, ce qui, dans tous les cas, a donné lieu à une augmentation du délai de finalisation du dossier.

3.2 Recours au Protecteur des usagers

À ce jour, aucune plainte reçue après l'entrée en vigueur du nouveau régime d'examen des plaintes n'a donné lieu à l'utilisation du recours auprès du Protecteur des usagers. Cependant, douze plaintes traitées selon l'ancien régime ont été transmises au bureau du Protecteur, dont dix concernaient les établissements et deux, les organismes communautaires.

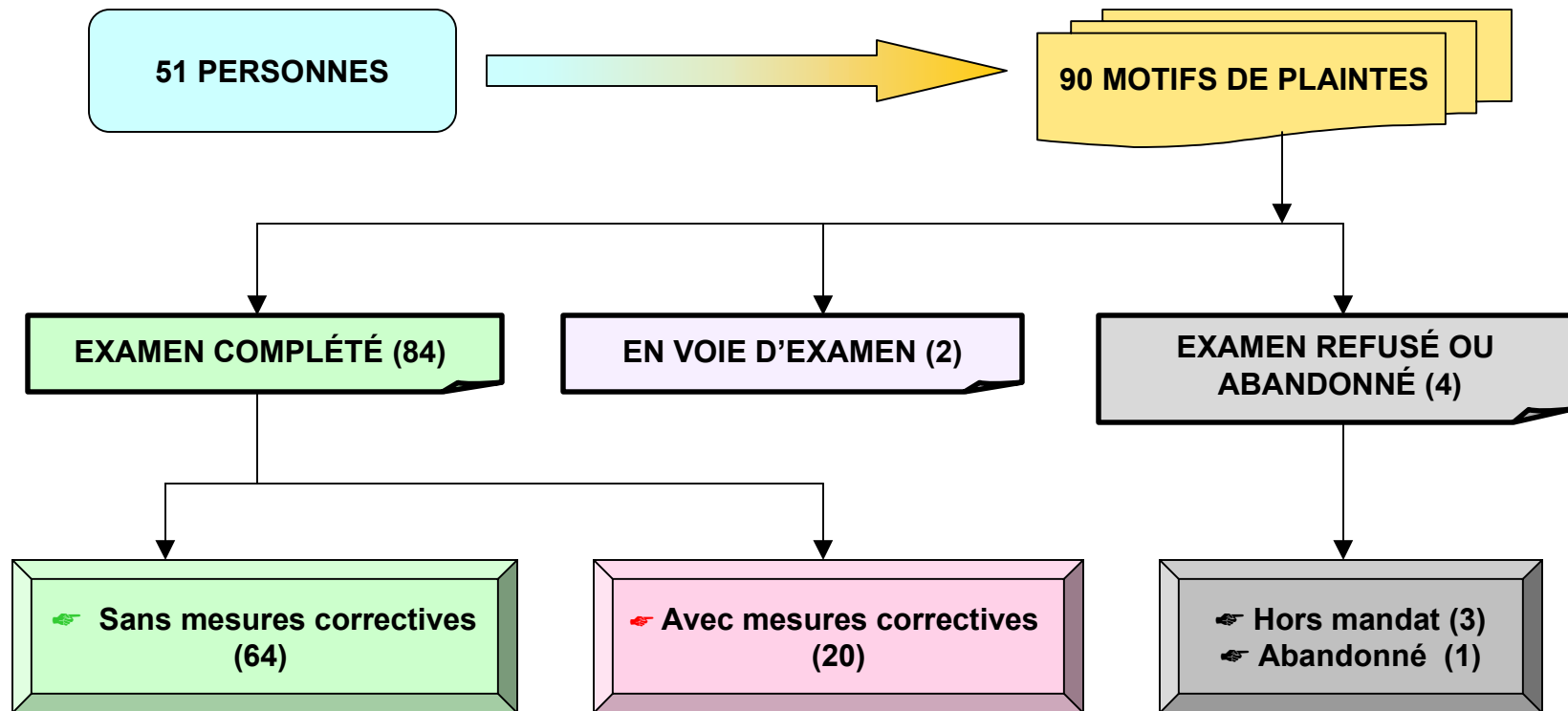
3.3 Plaintes refusées ou abandonnées

Au total, quatre plaintes n'ont pas fait l'objet d'un examen approfondi. Il s'agissait de :

- ☛ deux plaintes qui étaient hors de la juridiction de la Régie régionale, dont une était une plainte médicale et l'autre une plainte à l'endroit de la Régie du loyer;
- ☛ une plainte qui n'avait pas été examinée en première instance par l'établissement concerné et
- ☛ une plainte à l'égard d'un organisme communautaire qui a été abandonnée à la demande du plaignant.

Toutes ces personnes ont été dirigées vers les instances appropriées.

Portrait global



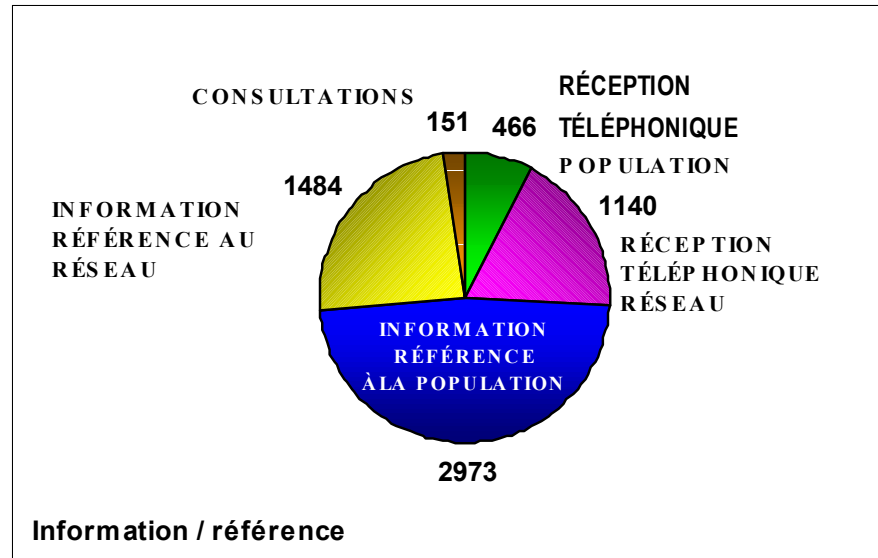
Services d'accueil

4. Les services d'accueil

Bien que le nouveau régime d'examen des plaintes ait amené des changements substantiels dans l'exercice des fonctions des Services à la population, la Régie régionale demeure préoccupée par l'ensemble des services dispensés à la population. Les services d'accueil, d'information référence et de consultation permettent de conserver un lien privilégié avec la population et d'offrir des renseignements appropriés à la clientèle. Il s'agit également d'une source importante d'identification des difficultés éprouvées par les usagers.

Du 1^{er} avril au 30 septembre, le personnel à l'accueil des Services à la population a répondu à plus de 6 200 requêtes nécessitant différents types de réponses. Le graphique ci-contre fait état des activités détaillées de l'accueil.

Graphique II



Services d'accueil

4.1 Activités d'information et de référence

Le tableau de droite fait état des activités détaillées d'information / référence.

INFORMATION ET RÉFÉRENCE		Nombre
Renseignements d'usage (droits, politiques et programmes)		1 976
Établissements de la région de Montréal-Centre		559
↳ CLSC, 24/7, centres de crise	162	
↳ CH, CHSLD, CR, centres jeunesse	397	
Services d'Urgences-santé		70
Régie régionale de Montréal-Centre		1 042
↳ Services documentaires	134	
↳ Autres directions	908	
Ministères		53
Régies (autres que régies régionales)		189
Organismes		270
↳ Corporations, associations	53	
↳ Offices, commissions (CSST, CAI, ...)	217	
Cliniques (médicales et dentaires)		23
Municipalités		27
Aide à la personne		49
↳ Centre de référence du Grand Montréal (CRGM)	28	
↳ Info-Sida, MTS, Tel-Aide, ...	21	
Autres régies régionales		199
TOTAL		4 457

Dossiers plaintes selon les instances

5. Portrait détaillé de l'examen des plaintes

5.1 Les instances concernées

Les plaintes qui ont fait l'objet d'un examen au cours des six derniers mois touchaient à la fois le nouveau régime et l'ancien régime. La vaste majorité des plaintes reçues à l'endroit de la Régie régionale au cours de la période concernaient le système régional d'admission(15/24).

Instance concernée			Dossiers au 1 ^{er} avril 2001	Dossiers reçus durant l'exercice	TOTAL
Établissement			17	0	17
Organisme communautaire			6	7	13
Services d'Urgences-santé			2	0	2
Régie régionale			2	17	19
☛	Direction de la programmation et coordination	• Services aux personnes âgées	0	1	1
		• Service régional d'admission	1	15	16
		<i>Sous-total</i>	1	16	17
☛	Direction des immobilisations et finances	• Services matériels	1	1	2
		<i>Sous-total</i>	1	1	2
TOTAL			27	24	51

Portrait détaillé

5.2 Les dossiers conclus

Tous les dossiers en cours de traitement selon l'ancien régime des plaintes ont été conclus pendant la période.

Instance concernée	Dossiers	
	conclus au 30 septembre	à l'étude au 30 septembre
Établissement	17	0
Organisme communautaire	11	2
Services préhospitaliers d'urgence	2	0

Instance concernée			Dossiers	
			conclus au 30 septembre	à l'étude au 30 septembre
Régie régionale			19	0
<ul style="list-style-type: none"> ☛ Direction de la programmation et coordination <ul style="list-style-type: none"> • Services aux personnes âgées • Service régional d'admission 		1	0	
		16	0	
	<i>Sous-total</i>	17	0	
<ul style="list-style-type: none"> ☛ Direction des immobilisations et finances <ul style="list-style-type: none"> • Services matériels 		2	0	
	<i>Sous-total</i>	2	0	
TOTAL			49	2

Portrait détaillé

5.3 Les motifs de plaintes et les mesures correctives

Sur l'ensemble des plaintes qui ont été examinées, près du quart, soit 24%, ont donné lieu à des mesures correctives.

- ☞ L'accessibilité aux services constitue le motif d'insatisfaction le plus souvent identifié et représente 42% de l'ensemble des plaintes, et 40% des plaintes ayant donné lieu à des mesures correctives.
- ☞ Les insatisfactions liées aux soins et services dispensés constituent 15% de l'ensemble des plaintes et représentent 20% des plaintes qui ont donné lieu à des mesures correctives.
- ☞ L'aspect environnement et ressources matérielles totalise également 15% des plaintes. Ce motif de plainte a donné lieu à 5% des mesures correctives.

MOTIFS DE PLAINTES	Examen complété				TOTAL	
	Sans mesures correctives		Avec mesures correctives			
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Accessibilité des services	26	41%	8	40%	34	40%
Continuité des services	6	9%	1	5%	7	8%
Soins et services dispensés	9	14%	4	20%	13	15%
Relations interpersonnelles	7	11%	3	15%	10	12%
Environnement, ressources matérielles	12	19%	1	5%	13	15%
Aspect financier	1	2%	2	10%	3	4%
Droits des personnes	3	5%	1	5%	4	5%
TOTAL	64	100%	20	100%	84	100%
	76%		24%		100%	

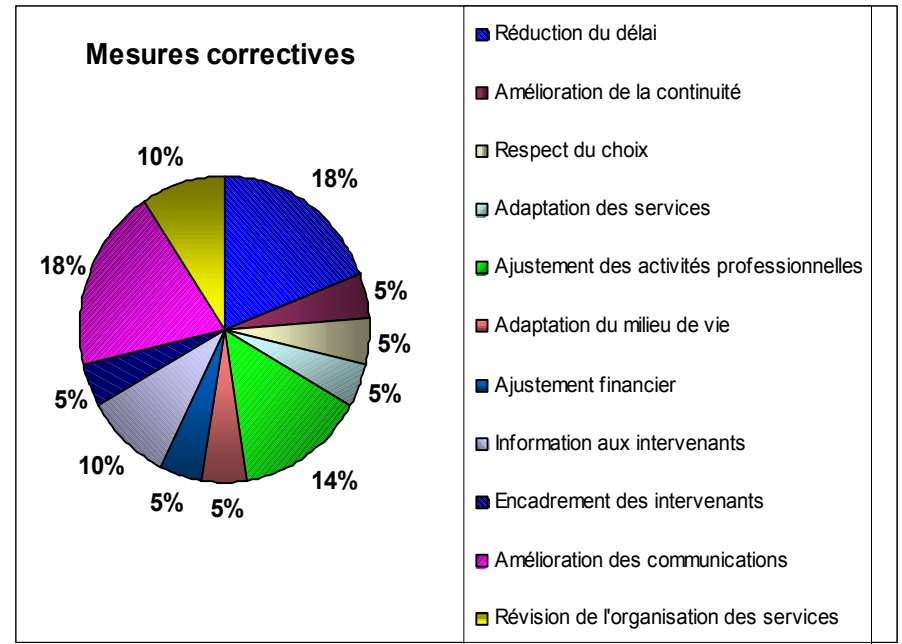
Portrait détaillé

5.3 Les motifs de plaintes et les mesures correctives (suite)

Le graphique ci-contre illustre les principales mesures correctives qui ont été mises de l'avant à la lumière de l'examen des plaintes. Trois mesures totalisent 50% des correctifs apportés :

- ☛ la réduction des délais (18%),
- ☛ l'amélioration des communications (18%) et
- ☛ l'ajustement des activités professionnelles (14%).

Graphique III



Portrait détaillé

5.3 Les motifs de plaintes et les mesures correctives (suite)

Les motifs d'insatisfaction présentés dans le cadre des signalements reçus à l'endroit des ressources sans permis concernaient l'environnement et les ressources matérielles dans 60% des cas.

MESURES CORRECTIVES	MOTIFS DE SIGNALEMENT									
	Accessibilité des services		Continuité des services		Relations inter-personnelles		Environnement et ressources matérielles		TOTAL	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Adaptation du milieu de vie							1	33 %	1	20%
Ajustement technique ou matériel							1	33 %	1	20%
Amélioration des mesures de sécurité et de protection							1	33 %	1	20%
☛ autre			1	100 %	1	100 %			2	40%
TOTAL			1	20 %	1	20 %	3	60%	5	100%

Conclusion

6. Conclusion

Bien que des efforts soient déployés afin de mieux desservir les usagers, il n'en demeure pas moins que deux situations spécifiques ressortent de l'examen des plaintes par les Services à la population :

1. Premièrement, il s'agit des délais encourus pour la réunification des couples lorsque les deux conjoints doivent être hébergés et qu'ils se retrouvent dans des lieux différents ou encore lorsqu'ils présentent un profil de besoins différents. L'application systématique de la politique sur la réunification des couples^[1] aura pour effet de réduire les délais et d'assurer un traitement équitable à toutes les personnes concernées.
2. Il s'agit deuxièmement des délais d'admission en centres d'hébergement et de soins de longue durée qui sont souvent tributaires des priorités accordées aux usagers selon leur lieu d'origine. Les délais d'admission demeurent une problématique importante. Il y aurait lieu de réviser les balises qui servent à déterminer la priorité à accorder aux personnes en attente, toujours en vue d'assurer une équité pour l'ensemble des usagers.

Une troisième thématique risque d'accroître les recours futurs au commissaire régional à la qualité des services :

3. Il s'agit de l'utilisation obligatoire d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée de transition pour les personnes ne pouvant retourner à domicile mais ne requérant plus de soins actifs. Ces personnes sont en attente de placement. Sur cette question, il y aurait lieu d'identifier des cas d'exception et de mesurer l'impact de ce recours pour les usagers déjà en attente d'admission dans ces mêmes centres d'hébergement.

Dans cette perspective, les Services à la population ont participé avec le Service régional d'admission et les autres secteurs d'activités concernés à l'élaboration d'une politique sur les priorités d'admission et sur l'utilisation de la transition pour les patients hospitalisés. Cette politique a été transmise aux établissements par la Direction des services de 1^{re} ligne et des services aux personnes en perte d'autonomie au début janvier. Elle permettra d'apporter des précisions sur le fonctionnement de ce mécanisme. Ces précisions porteront notamment sur les droits des usagers et sur les responsabilités des établissements et de la Régie régionale en cette matière. Dans ce contexte, le recours des usagers auprès du commissaire local à la qualité est déjà encouragé afin que des solutions soient identifiées, dans un premier temps, à l'intérieur des établissements concernés.

Les Services à la population maintiendront des communications soutenues avec les instances concernées afin de poursuivre les démarches en cours et pour trouver une solution à des situations problématiques pour les usagers.

[1] Politique concernant l'hébergement de couple, Service régional d'admission.

Annexe



Tableaux détaillés des motifs de plaintes

Période du 1^{er} avril 2002 au 30 septembre 2002

Annexe

ACCESSIBILITÉ	Examen complété				Examen refusé ou interrompu		TOTAL	
	Sans mesures correctives		Avec mesures correctives					
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Délai	10	38 %	7	88 %			17	49 %
☛ Services d'urgence	2	8 %					2	6 %
☛ Soins, services, programmes	7	27 %	7	88 %			14	40 %
☛ Autre	1	4 %					1	3 %
Refus de services	4	15 %			1	100 %	5	14 %
☛ Soins, services, programmes	3	12 %			1		4	11 %
☛ Autre	1	4 %					1	3 %
Accessibilité linguistique	4	15 %					4	11 %
☛ Accès aux services en français	3	12 %					3	9 %
☛ Accès aux services en anglais	1	4 %					1	3 %
Choix du professionnel	1	4 %					1	3 %
Choix de l'établissement	7	27 %	1	12 %			8	23 %
TOTAL	26	74 %	8	23 %	1	3 %	35	100 %

Annexe

CONTINUITÉ	Examen complété				Examen refusé ou interrompu		TOTAL	
	Sans mesures correctives		Avec mesures correctives					
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Continuité	5	83 %	1	100 %			6	86 %
☛ Arrêt de services, congé prématuré	1	17 %	1	100 %			2	29 %
☛ Absence de suivi	1	17 %					1	14 %
☛ Insuffisance de services	2	33 %					2	29 %
☛ Autre	1	17 %					1	14 %
Coordination services et programmes	1	17 %					1	14 %
TOTAL	6	86 %	1	14 %			7	100 %

Annexe

SOINS ET SERVICES DISPENSÉS	Examen complété				Examen refusé ou interrompu		TOTAL	
	Sans mesures correctives		Avec mesures correctives					
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Habilité technique et professionnelle					1	50 %	1	7 %
Évaluation, jugement professionnel	1	11 %					1	7 %
Traitement			2	50 %	1	50 %	3	20 %
☛ Médication					1	50 %	1	7 %
☛ Soins physiques			1	25 %			1	7 %
☛ Soins d'assistance (AVQ)			1	25 %			1	7 %
Décision, intervention	4	44 %	1	25 %			5	33 %
Organisation des soins et services	4	44 %	1	25 %			5	33 %
TOTAL	9	60 %	4	27 %	2	13 %	15	100 %

Annexe

RELATIONS INTERPERSONNELLES	Examen complété				Examen refusé ou interrompu		TOTAL	
	Sans mesures correctives		Avec mesures correctives					
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Respect de la personne	3	43 %					3	30 %
Communication avec l'entourage	1	14 %	2	67 %			3	30 %
Comportement général	3	43 %	1	33 %			4	40 %
TOTAL	7	70 %	3	30 %			10	100 %

Annexe

ENVIRONNEMENT ET RESSOURCES MATÉRIELLES	Examen complété				Examen refusé ou interrompu		TOTAL	
	Sans mesures correctives		Avec mesures correctives					
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Alimentation	3	25 %					3	22 %
☛ Variété et choix des aliments	2	17 %					2	14 %
☛ Autre	1	8 %					1	7 %
Intimité	1	8 %					1	7 %
Mixité des clientèles	1	8 %					1	7 %
Propreté des lieux	1	8 %	1	100 %			1	14 %
Organisation spatiale	1	8 %					1	7 %
☛ Répartition des chambres	1	8 %					1	7 %
Confort et commodités	1	8 %			1	100 %	2	14 %
☛ Choix des chambres					1		1	7 %
☛ Température des lieux	1	8 %					1	7 %
Sécurité et protection	2	17 %					2	14 %
☛ Personne	1	8 %					1	7 %
☛ Lieu	1	8 %					1	7 %
Autre	2	17 %					2	14 %
TOTAL	12	86 %	1	7 %	1	7 %	14	100 %

Annexe

ASPECT FINANCIER	Examen complété				Examen refusé ou interrompu		TOTAL	
	Sans mesures correctives		Avec mesures correctives					
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Prestation reçue par les usagers	1	100 %	1	50 %			2	67 %
Frais reliés à certains biens et services			1	50 %			1	33 %
TOTAL	1	33 %	2	67 %			3	100 %

Annexe

DROITS PARTICULIERS	Examen complété				Examen refusé ou interrompu		TOTAL	
	Sans mesures correctives		Avec mesures correctives					
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Information adéquate	1	33 %	1	100 %			2	50 %
☛ Services et modes d'accès	1	33 %	1	100 %			2	50 %
Droit de porter plainte	2	67 %					2	50 %
TOTAL	3	75 %	1	25 %			4	100 %