

# **SRSOR**

*Les Services de Réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort*



## **RAPPORT ANNUEL 2014-2015**

**Du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

**Rédigé par :**

**Jean Pinsonneault**  
**Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**

**Mai 2015**

# Table des matières

---

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| SOMMAIRE DES DEMANDES ..... | 2 |
|-----------------------------|---|

## LES PLAINTES

|                                                            |   |
|------------------------------------------------------------|---|
| Répartition des plaintes .....                             | 2 |
| Le niveau de traitement (recommandations) .....            | 4 |
| Les actions prises suite au traitement de la plainte ..... | 5 |
| Le délai de traitement des plaintes .....                  | 5 |

|                                                     |   |
|-----------------------------------------------------|---|
| LES PLAINTES DÉPOSÉES AU PROTECTEUR DU CITOYEN..... | 5 |
|-----------------------------------------------------|---|

## ANNEXES

|                                                                                                                      |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Définitions provinciales des termes utilisés dans le système d'information<br>et de gestion des plaintes (SIGP)..... | 6 |
| Tableau comparatif des plaintes reçues par année.....                                                                | 9 |

## LES PRINCIPALES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE 2014-2015

### SOMMAIRE DES DEMANDES

| Sommaire 2014-2015            |        |
|-------------------------------|--------|
|                               | Nombre |
| Plaintes en première instance | 11     |
| Assistances                   | 8      |
| Intervention                  | 4      |
| Consultation                  | 2      |
| TOTAL                         | 25     |

Nous avons reçu un total de 25 demandes : 11 plaintes, 8 assistances, 4 interventions et 2 consultations. L'année dernière, nous avons reçu 32 demandes : 22 plaintes, 3 assistances, 6 interventions et une consultation.

Seules les demandes exprimées par l'utilisateur ou son représentant sont recevables, et ce, conformément à la loi. Cependant, nous traitons également les demandes faites par des tiers et les inscrivons sous la rubrique assistance ou intervention.

| Comparatif répartition des objets de demandes par catégories de motifs /dossiers 2014-2015 |           |   |           |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|-----------|---|
|                                                                                            | 2013-2014 |   | 2014-2015 |   |
|                                                                                            | P         | I | P         | I |
| Organisation du milieu et ressources matérielles                                           |           |   | 3         | 1 |
| Accessibilité et continuité                                                                | 10        |   | 1         |   |
| Soins et services                                                                          | 11        | 6 | 5         | 4 |
| Relations interpersonnelles                                                                | 1         |   | 2         |   |
| Droits particuliers                                                                        |           |   | 2         |   |
| Autre                                                                                      | 2         |   | 1         |   |
| TOTAL                                                                                      | 24        | 6 | 14        | 5 |

## LES PLAINTES – ASSISTANCES ET INTERVENTIONS

### Nombre d'objets par dossier

| 2014-2015                                                                 | Nombre de dossiers | Nombre d'objets par dossier | Total des objets |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|------------------|
| <b>Plaintes et interventions</b>                                          |                    |                             |                  |
|                                                                           | 12                 | 1                           | 12               |
|                                                                           | 2                  | 2                           | 4                |
|                                                                           | 1                  | 3                           | 3                |
| <b>Assistances-Consultations</b>                                          |                    |                             |                  |
|                                                                           | 10                 | 1                           | 10               |
| <b>Grand total<br/>(Objets de plaintes, assistances et interventions)</b> | <b>25</b>          |                             | <b>29</b>        |

| <b>Répartition des objets de demandes par catégories de motifs /dossiers 2014-2015</b> |           |               |                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|------------------------------|
|                                                                                        | Plaintes  | Interventions | Assistances/<br>consultation |
| Accessibilité et continuité                                                            | 1         |               |                              |
| Soins et services                                                                      | 5         | 4             | 5                            |
| Relations interpersonnelles                                                            | 2         |               |                              |
| Organisation du milieu de vie et ressources matérielles                                | 3         | 1             |                              |
| Aspect financier                                                                       |           |               | 4                            |
| Droits particuliers                                                                    | 2         |               |                              |
| Autre                                                                                  | 1         |               | 1                            |
| <b>TOTAL</b>                                                                           | <b>14</b> | <b>5</b>      | <b>10</b>                    |

19 objets de plainte pour 11 dossiers de plaintes et 4 interventions.

### Le niveau de traitement (recommandations)

Sur les objets de plaintes, la conclusion du dossier a été :

| Traitement apporté à chaque objet de demande/ dossiers de plainte 2014-2015 |          |               |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|---------------------------|
|                                                                             | Plaintes | Interventions | Assistances/consultations |
| Mesures correctives                                                         | 5        | 1             |                           |
| Sans mesures correctives                                                    | 9        | 4             | 10                        |
| Dossiers refusés/abandonnés ou interrompus                                  |          |               |                           |
| Dossiers actifs au 31 mars                                                  |          |               |                           |
| TOTAL                                                                       | 14       | 5             | 10                        |

### Les actions prises suite au traitement des demandes

| Actions prises en lien avec les objets de demandes 2014-2015        |          |               |                          |
|---------------------------------------------------------------------|----------|---------------|--------------------------|
|                                                                     | Plaintes | Interventions | Assistances/consultation |
| Aucune action                                                       |          |               | 2                        |
| Avis/<br>information/clarification/démarche<br>d'amélioration/ aide | 9        | 4             | 2                        |
| Conseil/conciliation/Intercession-<br>liaison                       |          |               | 1                        |
| Mesure corrective                                                   | 5        | 1             |                          |
| Référence                                                           |          |               | 5                        |
| Autre                                                               |          |               |                          |
| Aide à la formulation                                               |          |               |                          |
| Dossiers actifs au 31 mars 2015                                     |          |               |                          |
| TOTAL                                                               | 14       | 5             | 10                       |

### Le délai de traitement des plaintes

La Loi sur les services de santé et services sociaux oblige le traitement d'une plainte dans un délai de 45 jours. La moyenne pour l'ensemble des dossiers est de 38 jours et celle des plaintes et interventions est de 44 jours. Il n'y a pas de délai de traitement prescrit pour les assistances et les interventions.

| Délai de traitement des dossiers 2014-2015 |          |              |
|--------------------------------------------|----------|--------------|
|                                            | Plaintes | Intervention |
| 0- 29 jours                                | 6        |              |
| 30-45 jours                                | 1        | 2            |
| 45 à 60 jours                              | 3        |              |
| 60 jours et plus                           | 1        | 2            |
| TOTAL                                      | 11       | 4            |

## LES PLAINTES DÉPOSÉES AU PROTECTEUR DU CITOYEN

---

Au cours de l'année 2014-2015, aucune plainte n'a été adressée au Protecteur du citoyen. Toutefois, une demande d'examen nous a été formulée le 29 avril 2014 par le Protecteur du citoyen concernant un dossier traité en janvier 2014. Ce dossier a été conclu en deuxième instance, sans recommandation, en date du 18 juillet 2014.

# Annexe

---

## Définitions provinciales des termes utilisés dans le système d'information et de gestion des plaintes (SIGP)

### 1. Les définitions

#### **Plainte**

Insatisfaction exprimée auprès du commissaire à la qualité des services ou du Protecteur des usagers, par un usager ou son représentant, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert.

#### **Assistance**

Demande d'aide et assistance formulée par un usager ou son représentant :

- en vue d'obtenir aide, service ou information : la demande vise généralement à obtenir du commissaire à la qualité des services l'accès à un soin ou à un service, de l'information ou de l'aide dans ses communications avec un membre du personnel d'une instance ;  
ou
- en vue de porter plainte auprès d'une autre instance : seule l'assistance donnée en vue de porter plainte auprès d'une autre instance est comptabilisée dans cette rubrique puisque les commissaires à la qualité des services et le Protecteur des usagers ont l'obligation de prêter assistance ou de s'assurer que soit prêtée assistance à toute personne qui le requiert lorsque celle-ci formule une plainte.

#### **Intervention**

Action effectuée par le commissaire régional à la qualité des services pouvant comprendre une recommandation à toute direction ou responsable d'un service de la régie, ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte y compris au conseil d'administration de la régie régionale, visant l'amélioration de la qualité des services dispensés ainsi que la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits.

- sur demande : cette rubrique est complétée lorsqu'une intervention ou une action est entreprise à la suite d'une information reçue de toute personne ou groupe de personnes.  
ou
- de sa propre initiative : cette rubrique est complétée lorsqu'une intervention est effectuée à la suite des observations du Protecteur ou du commissaire à la qualité des services sans que la situation lui ait été signalée.

### **Consultation**

Demande d'avis portant notamment sur l'application du régime d'examen des plaintes et les droits des usagers.

## **2. Les catégories de motifs d'insatisfaction ou d'objets de plainte**

### **Accessibilité et continuité**

Cette catégorie vise à identifier les problèmes structurels reliés principalement à l'accessibilité et à la continuité de services. Elle permet également de faire état des difficultés concernant les modalités, les mécanismes d'accès ou les conditions qui doivent être présentes pour mettre en application le droit aux services.

### **Soins et services dispensés**

Cette catégorie réfère à l'application des connaissances et au savoir-faire des intervenants ainsi qu'aux normes de pratique en vigueur dans l'établissement.

### **Relations interpersonnelles**

L'aspect interpersonnel fait appel aux caractéristiques socio-psychologiques de la relation « intervenant-usager ». Il s'agit ici du « savoir-être » des professionnels et des intervenants où la relation est établie conformément à l'éthique professionnelle, au code d'éthique de l'établissement, dans le respect des droits et libertés, des attentes et des aspirations légitimes de l'utilisateur.

### **Environnement et ressources matérielle**

Il s'agit de l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est rendu et qui influe sur la qualité des services.

### **Aspect financier**

Il s'agit notamment de la contribution financière des usagers à certains services selon les normes prévues par la loi ou encore de prestations qui leur sont allouées par l'établissement. Dans cette catégorie, nous incluons les prestations allouées par l'établissement à certains collaborateurs tels les ressources intermédiaires et de type familial.

### **Droits particuliers**

Cette catégorie réfère plus spécifiquement aux droits reconnus à l'utilisateur aux plans de l'information, de sa participation aux soins et services, des consentements et autorisations et de ses recours.

## **3. Les niveaux de traitement**

### **Rejeté sur examen sommaire**

Certains motifs d'insatisfaction peuvent être rejetés sur examen sommaire parce qu'ils s'avèrent, au jugement du responsable des plaintes, « frivoles, vexatoires ou faits de mauvaise foi », selon les termes de la Loi sur les Services de Santé et les Services sociaux du Québec.

**Abandonné**

L'auteur de la demande se désiste et décide de ne pas poursuivre sa démarche, de telle sorte que le traitement de sa demande ne peut être poursuivi.

**Traitement refusé ou interrompu**

Plusieurs motifs peuvent expliquer que le responsable du traitement des plaintes ne peut entreprendre ou poursuivre le traitement d'un objet de plainte:

- o Impossible à traiter, hors compétence, refus de collaborer. (Note: Nous intégrons, à cet item, la plainte prématurée.)

**Traitement complété**

Le traitement de l'objet de plainte a été mené à terme par le responsable:

- o Sans mesure corrective identifiée: le traitement se termine sans qu'aucune mesure corrective n'ait été identifiée;
- o Mesures correctives identifiées: il s'agit de mesures correctives identifiées dans le traitement des demandes par les instances concernées afin de faire respecter les droits des usagers, de solutionner les problèmes identifiés, d'identifier les opportunités d'amélioration de la qualité de services ou d'éviter que certaines situations ne se reproduisent.

## Annexe II

---

**TABLEAU COMPARATIF DES PLAINTES REÇUES PAR ANNÉE**

|                    | 2007-2008 | 2008-2009 | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Plaintes<br>reçues | 4         | 10        | 3         | 8         | 15        | 8         | 22        |