



**RAPPORT SUR
L'APPLICATION DE LA
PROCÉDURE D'EXAMEN DES
PLAINTES, DE LA
SATISFACTION DES
USAGERS ET DU RESPECT
DE LEURS DROITS
2009-2010**

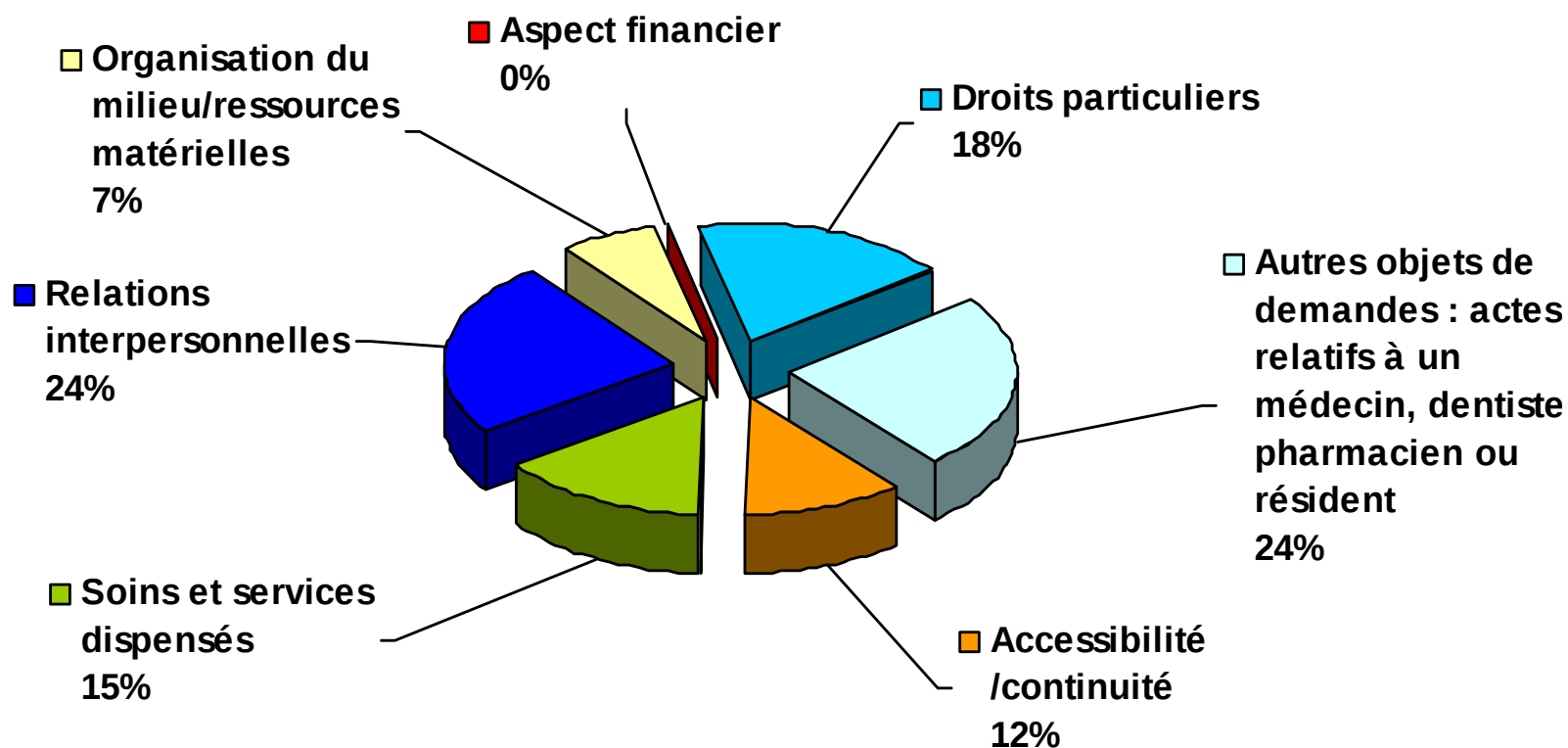
Francine Y. Bourassa, M.A.
Commissaire locale aux plaintes
et à la qualité des services

Bilan des dossiers de plaintes

Par cumul (commissaire + médecin examinateur)

	<u>2008-2009</u>	<u>2009-2010</u>
En traitement au 1 ^{er} avril 2009	2	5
Reçues pendant l'exercice	38	54
Conclues pendant l'exercice	35	66
En cours au 31 mars 2010	5	3

Motifs de plaintes en 2009-2010 (par indicateur) (commissaire + médecin examinateur)



87 motifs de plaintes

Nombre des motifs de plaintes examinées (commissaire + médecin examinateur)

	<u>2008-2009</u>	<u>2009-2010</u>
Accessibilité / continuité	5	10
Aspects financiers	3	0
Droits particuliers	5	16
Organisation milieu / ressources matérielles	7	6
Relations interpersonnelles	8	21
Soins et services dispensés	7	13
Autres objets (actes relatifs à un médecin, dentiste, pharmacien ou résident)	<u>13</u>	<u>23 *</u>
TOTAL	48	89

*** Inclut 2 motifs traités par le comité de révision**

Niveau de traitement (par motif)

Examen fait par la commissaire

	<u>2008-2009</u>	<u>2009-2010</u>
Rejeté sur examen sommaire	1	3
Abandonné par usager	0	2
Cessé	0	2
Refusé	1	3
Complété sans mesure	13	34
Complété avec mesures	20	22
Dossier réactivé au Protecteur du citoyen	0	0

Niveau de traitement (par motif)

Examen fait par le médecin examinateur et ses substituts

	<u>2008-2009</u>	<u>2009-2010</u>
Rejeté sur examen sommaire	0	1
Abandonné par usager	0	0
Cessé	0	0
Refusé	1	1
Complété sans mesure	9	12
Complété avec mesures	<u>3</u>	<u>7</u>
	13	21
Dossier réactivé au Comité de révision	3	2

Délai de traitement des plaintes (par dossier)

Examen fait par la commissaire

	<u>2008-2009</u>	<u>2009-2010</u>
Moins de 3 jours	6	15
De 4 à 15 jours	6	12
De 16 à 30 jours	2	8
De 31 à 45 jours	4	5
De 46 à 60 jours	6	5
De 61 à 90 jours	2	4
De 91 à 180 jours	0	1
181 jours et plus	<u>0</u>	<u>0</u>
TOTAL	26	50

➤ Délai moyen de traitement : 27 jours en 2008-2009 vs 22 jours en 2009-2010

Délai de traitement des plaintes (par dossier)

Examen fait par le médecin examinateur et ses substituts

	<u>2008-2009</u>	<u>2009-2010</u>
Moins de 3 jours	0	2
De 4 à 15 jours	0	4
De 16 à 30 jours	0	1
De 31 à 45 jours	2	2
De 46 à 60 jours	0	6
De 61 à 90 jours	1	0
De 91 à 180 jours	3	0
181 jours et plus	<u>3</u>	<u>1</u>
TOTAL	9	16

➤ Délai moyen de traitement : 197 jours en 2008-2009 vs 43 jours en 2009-2010

Mesures identifiées en 2009-2010 (par indicateur) (commissaire + médecin examinateur)

À portée individuelle	Commissaire	Médecin examinateur
Ajustement professionnel	2	0
Encadrement de l'intervenant	3	0
Évaluation/réévaluation des besoins	2	0
Formation du personnel	6	0
Information d'un intervenant	1	0
Obtention d'un service	1	0
Relocalisation d'un usager	4	0
TOTAL	19 *	0

* Excluant 5 mesures identifiées dans les dossiers d'intervention

Mesures identifiées en 2009-2010 (par indicateur) (commissaire + médecin examinateur)

À portée systémique	Commissaire	Médecin examinateur
Adaptation des soins et des services	2	0
Adaptation du milieu de vie / environnement	2	1
Ajustement des activités professionnelles	1	1
Amélioration des communications	1	1
Formation / supervision	5	0
Information / sensibilisation des intervenants	3	0
Politiques / règlements / protocoles	3	4
TOTAL	17 *	7

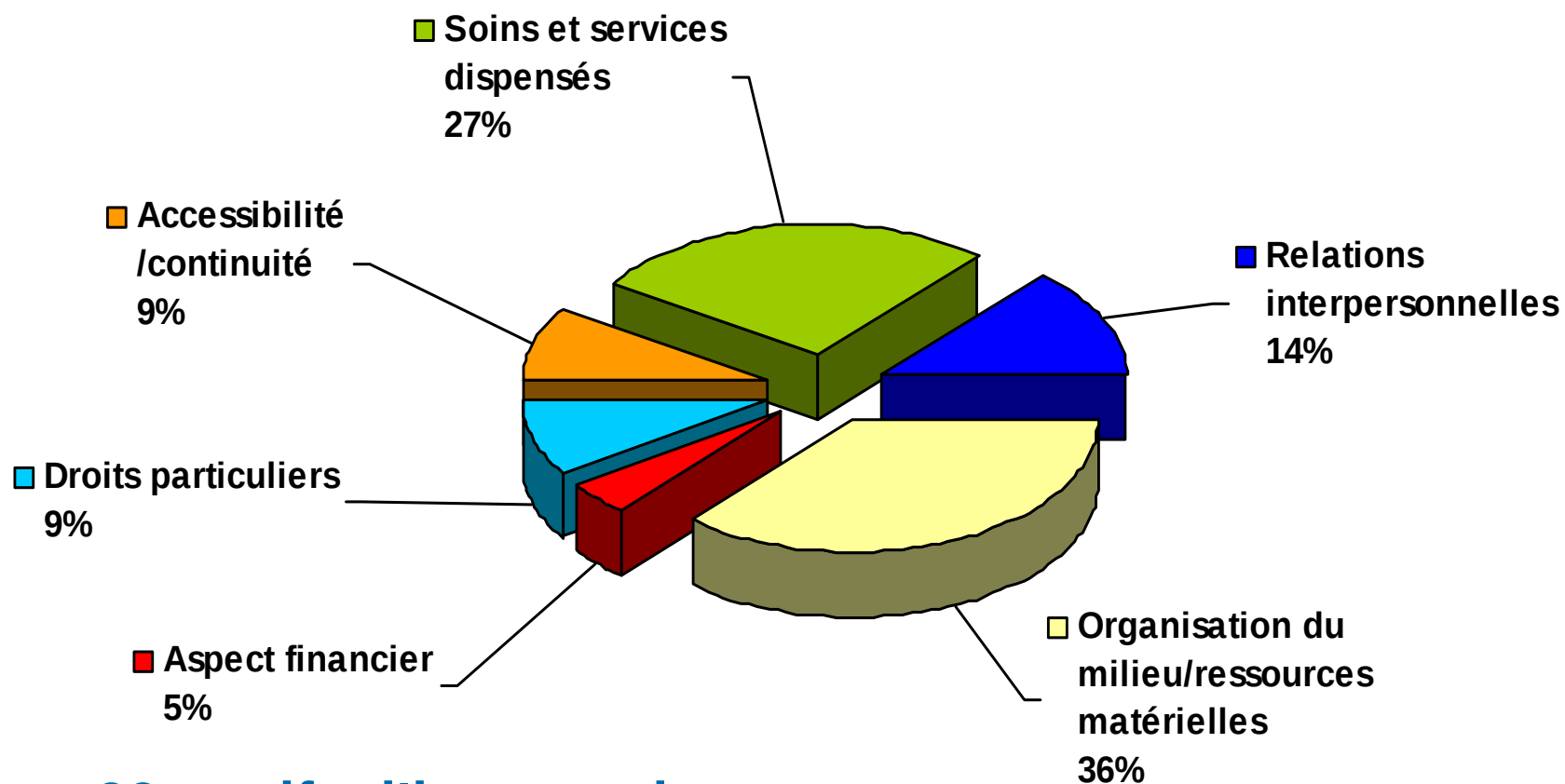
* Excluant 2 mesures identifiées dans les dossiers d'intervention

Bilan des demandes examinées par le comité de révision des plaintes

	<u>2008-2009</u>	<u>2009-2010</u>
En voie de traitement au 1 ^{er} avril 2009	0	0
Reçues au cours de l'exercice	4	2
Conclues au cours de l'exercice	4	2
En voie de traitement au 31 mars 2010	0	0

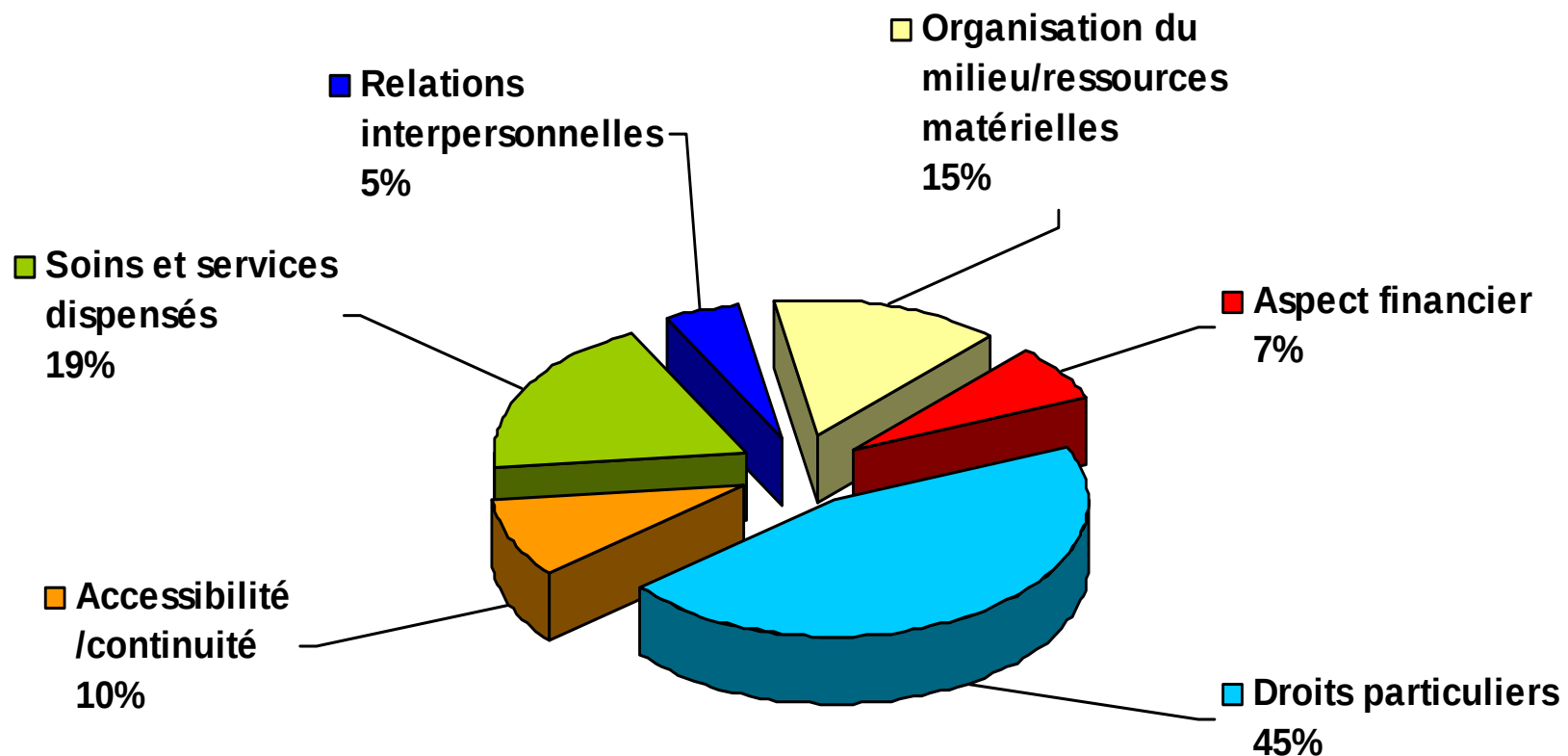
➤ Délai moyen de traitement : 70 jours en 2008-2009 vs 49 jours en 2009-2010

Demandes d'intervention en 2009-2010 (par indicateur) *Traitement fait par la commissaire*



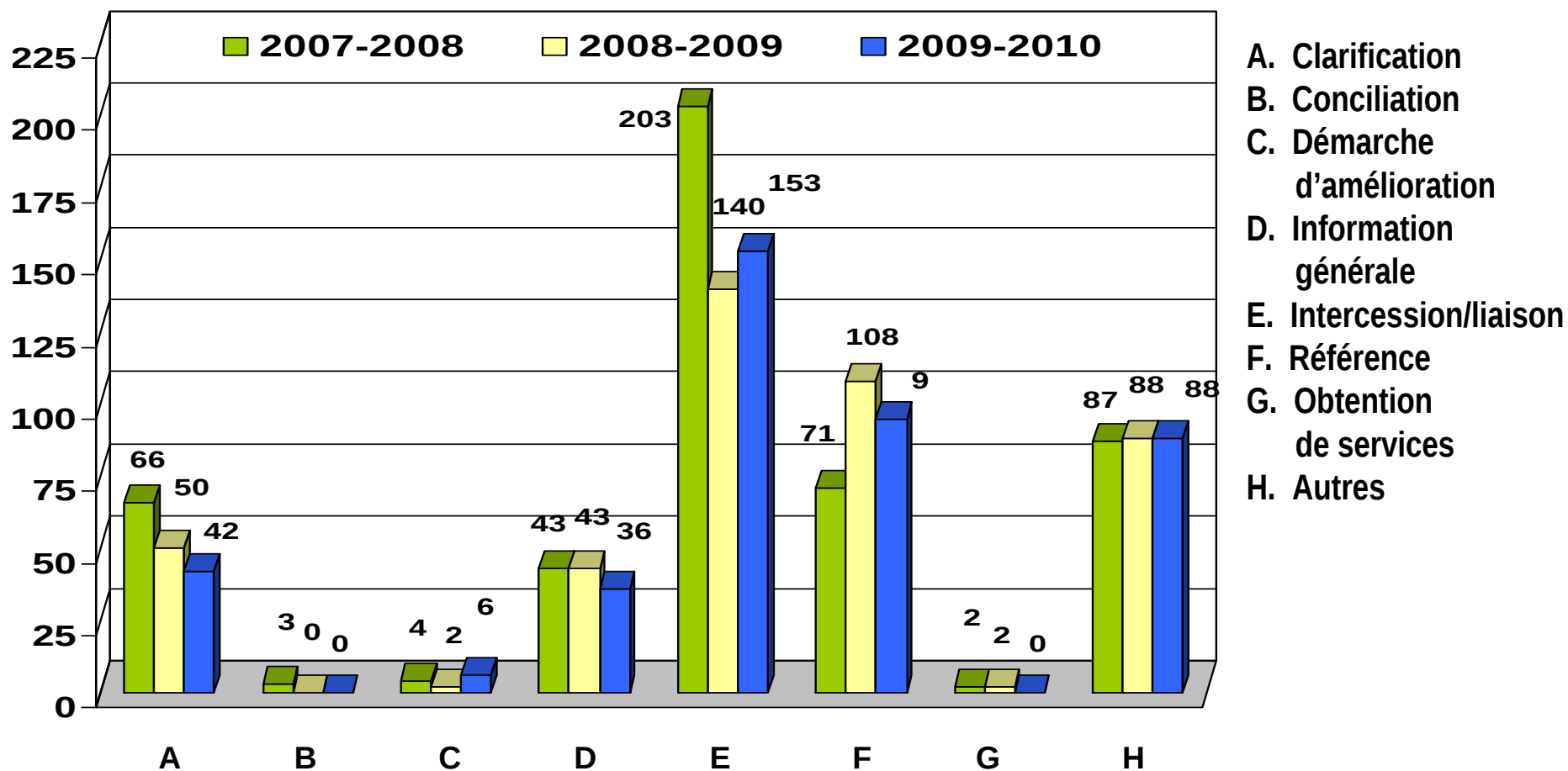
22 motifs d'intervention

Demandes d'assistance en 2009-2010 (par indicateur) *Traitement fait par la commissaire*



433 motifs d'assistance

Suites données aux demandes d'assistance (par indicateur) *Traitement fait par la commissaire*



Bilan des dossiers conclus

Examen fait par la commissaire

	<u>2008-2009</u>	<u>2009-2010</u>
Plaintes	26	50
Intervention	22	21
Assistance	433	420
Consultation	<u>15</u>	<u>35</u>
TOTAL	496	526

RECOMMANDATIONS SUPPLÉMENTAIRES visant l'inclusion sociale

En lien avec le rétablissement, malgré le contexte budgétaire précaire :

DE s'assurer qu'un patient hospitalisé qui peut recevoir son congé médical, ne doive pas attendre indûment une place pour retourner dans la communauté en demeurant sur une unité de soins plus long temps que requis, au risque de se démobiliser, de régresser ou de perdre espoir autant pour lui que pour son équipe traitante.

Malheureusement, cette situation existe. On observe alors une rupture dans la continuité de soins. Par conséquent, tout doit être fait à ce niveau pour initier des projets contribuant à l'avancement de nouvelles formes d'hébergement dans la communauté pour répondre au besoin d'inclusion sociale de patients qui ont été stabilisés.

En lien avec le rétablissement, malgré les contraintes des systèmes :

LE DROIT À L'ESPOIR

DE s'assurer que soient développées de nouvelles ressources résidentielles pour mieux répondre aux besoins de clientèles adultes, ce qui présente des défis singuliers à relever relatifs à leur hébergement et aux services requis tant au niveau du traitement que du support social.

Le Douglas aurait l'opportunité de faire preuve de leadership dans ce dossier.

DE continuer à faire le monitoring quant au taux d'occupation des lits des personnes en attente de sortie, grâce aux indicateurs contenus au nouveau tableau de bord ; et que ceux-ci soient fiables et obligatoires à saisir par toutes les unités de courte et de longue durée.