

RAPPORT ANNUEL 2014-2015
DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES
TERRITOIRE DE VAUDREUIL-SOULANGES

PRÉPARÉ POUR LE
PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL
DU CENTRE INTÉGRÉ DE
SANTÉ ET SERVICES
SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE OUEST

PAR MICHAEL BURY

AVRIL 2015

Tableau 1-A-1
ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 - 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier (Protecteur du citoyen)
6	131	137	0	2

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice		Transmis au 2 ^e palier (Protecteur du citoyen)	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2014 – 2015	6	600	<u>131</u>	58	<u>137</u>	78	0	-100	2	-50
2013 – 2014	0	-100	83	102	77	79	6	600	4	100
2012 – 2013	3	-33	41	-20	43	-17	0	-100	2	0

Le nombre total de plaintes reçues durant la période est de 131.

Le nombre de motifs traité est de 155 (noté qu'il peut avoir plus d'un motif par plainte).

Le nombre de plaintes transmis au protecteur du citoyen est de 2 avec 0 recommandation.

Le nombre de plaintes acheminé au médecin examinateur est de 0.

Le nombre d'interventions traité est de 7 dont 3 avec recommandations.

L'augmentation pour 2014-2015 est directement liée au déménagement au nouveau CLSC.

Les principales difficultés rencontrées concernent les lignes téléphoniques et le stationnement.

Une autre problématique récurrente concerne le manque de ressource financière pour le chèque-emploi-services pour la clientèle SAPA et DIDPTD

PLAINTES REÇUES SELON LA MISSION

MISSIONS	EXERCICES		
	2014-2015	2013-2014	2012-2013
CLSC	34	22	28
CHSLD	97	16	15

Le nombre et le pourcentage des dossiers de plaintes selon l'auteur se détaillent comme suit :

Tiers : 64 = 45.39 %

Usager : 77 = 54.61 %

- Traitement des motifs complété avec recommandations est au nombre de 21
- Le traitement des motifs complété sans recommandations est de : 132
- Motifs abandonnées par l'utilisateur est de : 1
- Motifs cessé : 0
- Motifs rejeté sur examen sommaire : 1

LES MOTIFS DE PLAINTE

MOTIF	DÉFINITION	EXERCICE		
		2014-2015	2013-2014	2012-2013
Accessibilité	• Absence de service ou de ressource. • Délais : listes d'attente, respect des délais prescrits. • Difficulté d'accès : à un processus de transfert, aux services formellement requis, aux services réseaux, autres.	37	14	16
Aspect financier	• Allocation de ressources matérielles et financières : besoins spéciaux. • Facturation : de médicaments, de vaccins, etc.	14	0	2
Droits particuliers	• Accès au dossier de l'usager et dossier de plainte : refus d'accès, confidentialité, rectification. • Droit linguistique : accès aux services en langue anglaise. • Participation de l'usager et de son représentant aux décisions affectant son état de santé et son bien-être. • Sécurité de l'usager. • Autre.	9	5	6
Organisation du milieu et ressources matérielles	• Organisation du service alimentaire : organisation fonctionnelle. • Personnalisation de l'alimentation : respect des choix, qualité des aliments. • Respect des normes requises : Guide alimentaire. • Équipement et matériel : bris mécanique, autre. • Sécurité et protection : biens personnels, bris et vol. • Lieux : chute, autre.	55	13	10
Relations interpersonnelles	• Abus par un tiers ou par un tiers non-intervenant : agression sexuelle. • Communication / attitude : manque de clarté, manque d'écoute, manque d'empathie, manque d'information, autre. • Fiabilité, disponibilité, respect.	4	9	11
Soins et services dispensés	• Compétence, habileté techniques et professionnelles. • Continuité : absence de suivi, arrêt de service, congé ou fin de service prématuré, instabilité ou mouvement de personnel. • Décision clinique, évaluation et jugement professionnels. • Traitement / intervention / services (action faite) : approche thérapeutique. • Plan de services ou plan d'intervention : élaboration, contenu.	35	13	9
Autre		1	0	0

ACTIONS	EXERCICES		
	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Nombre d'interventions par le commissaire local	7	2	0
Nombre d'assistances par le commissaire local	12	14	22
Nombre de consultations	10	19	14
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	0	0	0

DÉLAIS D'EXAMEN

DURÉE	NOMBRE DE JOURS 2014-2015	POURCENTAGE
Moins de 3 jours	85	62.04 %
De 4 à 15 jours	39	28.47 %
De 16 à 30 jours	8	5.84 %
De 31 à 45 jours	3	2.19 %
SOUS-TOTAL	135	98.54 % - Complétés à l'intérieur du délai prescrit de 45 jours.
De 46 à 60 jours	1	0.73 %
De 61 à 90 jours	1	0.73 %
De 91 à 180 jours	0	0.00 %
181 jours et plus	0	0.00 %

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

- ◆ Promotion et information des droits des usagers 4 reprises
- ◆ Promotion du Régime d'examen des plaintes 4 reprises
- ◆ Participation au comité de vigilance et de la qualité 2 reprises
- ◆ Collaboration avec les comités des usagers et comités des résidents 12 reprises
- ◆ Participation aux Regroupements des commissaires (Montérégie) 4 reprises



Michael Bury

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
450.455.6171 poste 148

M. Yves Masse

Président Directeur Général du centre de santé
et services sociaux de la Montérégie ouest

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 - 2015

PLAINTES MÉDECIN EXAMINATEUR

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier (Comité de révision)
0	0	0	0	0

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice		Transmis au 2 ^e palier (Protecteur du citoyen)	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2014 - 2015	0	0	<u>0</u>	-100	<u>0</u>	-100	0	0	0	0
2013 – 2014	0	0	1	100	1	100	0	0	0	0
2012 - 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Par mission	
CLSC	0
CHSLD	0

- ♦ Le traitement de plaintes complété avec mesures (démarche d'amélioration) : 0
- ♦ Traitement de motifs complété sans mesure : 0
- ♦ Traitement de motifs complété avec mesure : 0
- ♦ Traitement de motifs non complété : 0 (cessé, refusé, abandonné, rejeté).

LES MOTIFS DE PLAINTE – MÉDECIN EXAMINATEUR

MOTIF	DÉFINITION	EXERCICE		
		2014-2015	2013-2014	2012-2013
Accessibilité	• Absence de service ou de ressource. • Délais : listes d'attente, respect des délais prescrits. • Difficulté d'accès : à un processus de transfert, aux services formellement requis, aux services réseaux, autres.	0	0	0
Aspect financier	• Allocation de ressources matérielles et financières : besoins spéciaux. • Facturation : de médicaments, de vaccins, etc.	0	0	0
Droits particuliers	• Accès au dossier de l'usager et dossier de plainte : refus d'accès, confidentialité, rectification. • Droit linguistique : accès aux services en langue anglaise. • Participation de l'usager et de son représentant aux décisions affectant son état de santé et son bien-être. • Sécurité de l'usager. • Autre.	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	• Organisation du service alimentaire : organisation fonctionnelle. • Personnalisation de l'alimentation : respect des choix, qualité des aliments. • Respect des normes requises : Guide alimentaire. • Équipement et matériel : bris mécanique, autre. • Sécurité et protection : biens personnels, bris et vol. • Lieux : chute, autre.	0	0	0
Relations interpersonnelles	• Abus par un tiers ou par un tiers non-intervenant : agression sexuelle. • Communication / attitude : manque de clarté, manque d'écoute, manque d'empathie, manque d'information, autre. • Fiabilité, disponibilité, respect.	0	0	0
Soins et services dispensés	• Compétence, habiletés techniques et professionnelles. • Continuité : absence de suivi, arrêt de service, congé ou fin de service prématuré, instabilité ou mouvement de personnel. • Décision clinique, évaluation et jugement professionnel. • Traitement / intervention / services (action faite, approche thérapeutique). ♦ Plan de services ou plan d'intervention : élaboration, contenu.	0	0	0
Autre		0	0	0

DÉLAIS D'EXAMEN - MÉDECIN EXAMINATEUR

DURÉE	NOMBRE DE JOURS 2014-2015	POURCENTAGE
Moins de 3 jours	0	0 %
De 4 à 15 jours	0	0 %
De 16 à 30 jours	0	0 %
De 31 à 45 jours	0	0 %
SOUS-TOTAL	0	0 % - Complétés à l'intérieur du délai prescrit de 45 jours.
De 46 à 60 jours	0	0.0 %
De 61 à 90 jours	0	0 %
De 91 à 180 jours	0	0 %
181 jours et plus	0	0 %

Merci de votre attention et bon été.



Michael Bury
Commissaire adjoint aux plaintes
et à la qualité des services
Territoire du Haut-Saint-Laurent
450.829.2321 poste 3400

Dre Caroline Noory
Médecin Examineur