



RAPPORT ANNUEL 2014-2015

De la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Rédigé par :

Sylvie Côté

Commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services par intérim

MAI 2015

Table des matières

SOMMAIRE DES DEMANDES.....	3
LES PLAINTES ET INTERVENTION.....	3
Répartition des plaintes.....	3
Les objets de plainte (motifs d'insatisfaction).....	3
Le niveau de traitement (recommandations).....	4
Les actions prises suite au traitement de la plainte.....	4
Les délais de traitement des plaintes.....	4
CONCLUSION	5
ANNEXES.....	6
I Définitions provinciales des termes utilisés dans le Système d'information et de gestion des plaintes (SIGP).....	6
II Tableau comparatif des plaintes reçues par année	9

Commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services
Le Virage
Rapport Annuel 2014-2015

Sommaire des demandes ¹

Sommaire 2014-2015	
	Nombre
Plaintes	4
Assistances	2
Interventions	-
TOTAL	6

Nous avons reçu au total 10 demandes dont 4 plaintes et 2 assistances.

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 intervention ou assistance.

Le service des plaintes a également reçu 4 demandes de consultation cette année.

Les motifs d'insatisfaction (objets des plaintes et intervention)

Répartition des objets de demandes (plaintes et intervention)/ dossier 2014-2015				
	Plaintes	Interventions	Assistances	Total
Accessibilité et continuité				
Soins et services	2		2	4
Relations interpersonnelles	1			1
Organisation du milieu de vie et ressources matérielles	1			1
Aspect financier				
Droits particuliers				
TOTAL	4	-	2	6

Le niveau de traitement

Sur les 6 objets de demandes, la conclusion du dossier a été :

Traitement apporté aux plaintes 2014-2015				
	Plaintes	Interventions	Assistances	Total
Objets/Dossiers avec mesures correctives	3			3
Objets/Dossiers sans mesures correctives	1		2	3
Dossiers refusés/abandonnés ou interrompus				
TOTAL	4	-	2	6

Les actions prises suite au traitement des plaintes et interventions

Actions prises /répartition 2014-2015				
	Plaintes	Interventions	Assistances	Total
Aucune action (dossier actif)				
Avis/ information/clarification/démarche d'amélioration	1		1	2
Conseil/conciliation/Intercession- liaison			1	1
Mesure corrective	3			3
Référence				
TOTAL	4		2	6

Les délais de traitement des plaintes

La Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec prévoit le traitement d'une plainte dans un délai de 45 jours, mais n'est pas impératif. Les clients ont toujours donné leur accord lors d'un dépassement de délai. Le délai moyen d'examen des plaintes a été de 37 jours.

Délai de traitement 2014-2015	
	Plaintes/Interventions/Assistances
0-29 jours	4
30-45 jours	1
45-60 jours	-
60 jours et plus (66 jours)	1

LES PLAINTES DÉPOSÉES AU PROTECTEUR DU CITOYEN

Aucune plainte n'a été déposée au Protecteur du citoyen en 2014-2015.

ACTIVITÉS 2014-2015

- Participation au comité de vigilance ainsi qu'au conseil d'administration en septembre 2014.
- Participation à la table régionale des commissaires et nous avons également participé à la table provinciale des commissaires en CRDP et CRD en avril 2014.
- La Commissaire tient à souligner le support de la Direction dans l'exercice de ses fonctions, support indispensable, et l'excellente collaboration de l'ensemble du personnel qui fait toujours diligence pour répondre aux questions de la commissaire.

PERSPECTIVES 2015-2016

- Prévoir une tournée promotionnelle dans la nouvelle structure organisationnelle.
- Revoir et renouveler, s'il y a lieu, les outils promotionnels pour maintenir la visibilité du service des plaintes.
- Prévoir un arrimage avec le nouveau comité des usagers.

Sylvie Côté

Commissaire locale adjointe aux plaintes et à la
qualité des services par intérim

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:

- 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:

- Sans mesure corrective identifiée: le traitement se termine sans qu'aucune mesure corrective n'ait été identifiée;
- 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.

Tableau comparatif des plaintes reçues par année

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Plaintes reçues	2	3	5	5	6	8	5
Assistances	0	0	0	1	3	1	2
Interventions	0	1	0	0	0	0	0
Total	2	4	5	6	9	9	7