

**Rapport consolidé sur l'examen des plaintes  
2006-2007  
région de l'Estrie**

# **Rapport consolidé sur l'examen des plaintes 2006-2007 région de l'Estrie**

Adopté par le conseil d'administration  
le 5 décembre 2007

Il nous fait plaisir de vous présenter un état de situation de toutes les plaintes adressées aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'à l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie pour l'année 2006-2007.

L'information présentée provient des rapports de plaintes de tous les établissements et de celui de l'Agence; les données comprennent, en plus des services rendus par les établissements, les services dispensés par les médecins, les dentistes et les pharmaciens.

Il est à noter que l'année 2006-2007 fut une année de transformation importante en matière de gestion des plaintes pour les établissements, à savoir :

- l'arrivée en poste d'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services, à fonction exclusive pour les établissements et l'Agence;
- l'appropriation pour les commissaires du système informatisé de traitement des plaintes (SIGPAQS) : système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services;
- la mise en route des services de traitement des plaintes dans plusieurs organisations par de nouvelles ressources;
- l'établissement de liens fonctionnels significatifs entre le commissaire et son conseil d'administration.

Au terme de l'année 2006-2007, nous pouvons considérer que le nouveau régime d'examen des plaintes est bel et bien implanté. Avec des ressources dédiées aux tâches de l'évaluation des plaintes et l'amélioration de la qualité des services, nous faisons le pari que la population sera encore mieux écoutée et accompagnée dans les efforts qu'elle fait pour améliorer les services auxquels elle a droit.

## Sommaire des plaintes pour 2006-2007.

|  | Plaintes            |                            |            |                                |             | Délais du traitement (jours) | 2 <sup>ème</sup> palier | Médecins examinateurs | sans mesure | avec mesure |
|--|---------------------|----------------------------|------------|--------------------------------|-------------|------------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------|-------------|
|  | reçues <sup>1</sup> | rejetées / examen sommaire | examinées  | Traitement refusé / interrompu | abandonnées |                              |                         |                       |             |             |
| Agence de la santé et des services sociaux       | 11                  | 1                          | 12         | 0                              | 0           | 29                           | 1                       | 0                     | 2           | 0           |
| <b>Établissements de l'Estrie</b>                |                     |                            |            |                                |             |                              |                         |                       |             |             |
| CSSS de Memphrémagog                             | 42                  | 0                          | 45         | 0                              | 0           | 31                           | 1                       | 4                     | 12          | 21          |
| CSSS des Sources                                 | 39                  | 0                          | 42         | 1                              | 2           | 21                           | 0                       | 7                     | 8           | 23          |
| CSSS du Haut-St-François                         | 9                   | 0                          | 9          | 0                              | 0           | 32                           | 0                       | 1                     | 1           | 5           |
| CSSS-IUGS  | 73                  | 0                          | 80         | 1                              | 2           | 25                           | 5                       | 7                     | 26          | 42          |
| CSSS du Granit                                   | 39                  | 0                          | 42         | 0                              | 0           | 19                           | 0                       | 27                    | 5           | 6           |
| CSSS du Val-St-François                          | 27                  | 1                          | 27         | 0                              | 0           | 24                           | 1                       | 0                     | 9           | 4           |
| CSSS de la MRC de Coaticook                      | 14                  | 0                          | 14         | 0                              | 0           | 16                           | 1                       | 3                     | 2           | 2           |
| Centre jeunesse de l'Estrie                      | 23                  | 1                          | 26         | 0                              | 1           | 52                           | 4                       | 0                     | 36          | 5           |
| Regroupement CNDE-Dixville                       | 3                   | 0                          | 3          | 0                              | 0           | 52                           | 1                       | 0                     | 2           | 2           |
| Centre de réadaptation Estrie                    | 9                   | 0                          | 9          | 1                              | 0           | 52                           | 0                       | 0                     | 7           | 2           |
| Centre Jean-Patrice-Chiasson / Maison St-Georges | 0                   | 0                          | 0          | 0                              | 0           | N/A                          | 0                       | 0                     | 0           | 0           |
| CHUS   | 194                 | 0                          | 235        | 0                              | 1           | 27                           | 6                       | 37                    | 110         | 100         |
| Villa Marie-Claire                               | 0                   | 0                          | 0          | 0                              | 0           | N/A                          | 0                       | 0                     | 0           | 0           |
| Groupe Champlain                                 | 0                   | 0                          | 0          | 0                              | 0           | N/A                          | 0                       | 0                     | 0           | 0           |
| CHSLD Vigi Shermont                              | 1                   | 0                          | 1          | 0                              | 0           | 3                            | 0                       | 0                     | 0           | 1           |
| Foyer Wales                                      | 15                  | 0                          | 15         | 0                              | 0           | 16                           | 0                       | 0                     | 0           | 0           |
| <b>Total pour la région</b>                      | <b>499</b>          | <b>3</b>                   | <b>560</b> | <b>3</b>                       | <b>6</b>    | <b>N/A</b>                   | <b>20</b>               | <b>86</b>             | <b>220</b>  | <b>213</b>  |

<sup>1</sup> Correspond au nombre réel de plaintes reçues en 2006-2007. Le nombre de plaintes examinées est supérieur car il tient compte des plaintes en traitement au 1<sup>er</sup> avril 2006.

## Caractéristiques des plaintes formulées pour l'Estrie :

|   | %  |
|---|----|
| <b>En mode :</b>                                  |    |
| <input type="radio"/> écrit                       | 35 |
| <input type="radio"/> verbal                      | 65 |
| <b>Par :</b>                                      |    |
| <input type="radio"/> la personne                 | 55 |
| <input type="radio"/> un représentant             | 45 |
| <b>Contient :</b>                                 |    |
| <input type="radio"/> un objet de plainte         | 70 |
| <input type="radio"/> plusieurs objets de plainte | 30 |

## Les catégories d'objets pour l'Estrie :

|  | Selon le niveau de traitement |           |                                 |                          |                          | total      |
|--|-------------------------------|-----------|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|------------|
|  | rejeté sur examen sommaire    | abandonné | traitement refusé ou interrompu | Traitement complété      |                          |            |
|  |                               |           |                                 | sans mesures identifiées | avec mesures identifiées |            |
| L'accessibilité  | 0                             | 4         | 0                               | 57                       | 27                       | 88         |
| Les soins et services dispensés                        | 1                             | 2         | 0                               | 60                       | 62                       | 125        |
| Les relations interpersonnelles                        | 1                             | 0         | 1                               | 36                       | 53                       | 91         |
| L'organisation du milieu et les ressources matérielles | 0                             | 0         | 2                               | 33                       | 47                       | 82         |
| L'aspect financier                                     | 0                             | 0         | 0                               | 14                       | 6                        | 20         |
| Les droits particuliers                                | 1                             | 0         | 0                               | 18                       | 17                       | 36         |
| Les autres objets de demandes                          | 0                             | 0         | 0                               | 2                        | 1                        | 3          |
| <b>Total</b>   | <b>3</b>                      | <b>6</b>  | <b>3</b>                        | <b>220</b>               | <b>213</b>               | <b>445</b> |

Les mesures correctrices  
identifiées pour l'Estrie :

|  | accessibilité /<br>continuité | soins et services<br>dispensés | relations<br>interpersonnelles | environnement et<br>ressources matérielles | aspects financiers | droits particuliers | autres   | total      |
|--|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--|--------------------|---------------------|----------|------------|
| 1. Encadrement des intervenants                    | 3                             | 19                             | 31                             | 7  | 0                  | 2                   | 0        | 62         |
| 2. Amélioration des communications                 | 4                             | 9                              | 14                             | 1  | 1                  | 0                   | 0        | 29         |
| 3. Adaptation des services                         | 7                             | 7                              | 1                              | 4  | 1                  | 2                   | 0        | 22         |
| 4. Ajustement technique ou matériel                | 2                             | 1                              | 0                              | 18   | 0                  | 0                   | 0        | 21         |
| 5. Révision  | 2                             | 7                              | 0                              | 2  | 0                  | 5                   | 0        | 16         |
| 6. Information et sensibilisation des intervenants | 4                             | 1                              | 4                              | 1  | 0                  | 2                   | 1        | 13         |
| 7. Ajustement des activités professionnelles       | 3                             | 9                              | 1                              | 0  | 0                  | 0                   | 0        | 13         |
| 8. Adoption / élaboration (PI/PSI)                 | 0                             | 6                              | 1                              | 1  | 1                  | 2                   | 0        | 11         |
| 9. Ajustement administratif                        | 2                             | 1                              | 1                              | 5  | 0                  | 1                   | 0        | 10         |
| 10. Autres   | 0                             | 2                              | 0                              | 8  | 3                  | 3                   | 0        | 16         |
| <b>Total</b>                                       | <b>27</b>                     | <b>62</b>                      | <b>53</b>                      | <b>47</b>                                  | <b>6</b>           | <b>17</b>           | <b>1</b> | <b>213</b> |

**Constat pour 2006-2007 :**

1. Le nombre de plaintes total est à la baisse : - 56.
2. Le nombre de demandes d'assistance est à la hausse. Traitées rapidement, souvent le jour même, certains établissements voient leur nombre multiplié par 3 (exemple : CHUS de 33 en 2005-2006 à 93 en 2006-2007).
3. Les plaintes portées en 2<sup>ème</sup> instance demeurent autour de 20 pour cette dernière année, en hausse relative compte tenu de la diminution du nombre total de plaintes.

La possibilité pour le plaignant de pouvoir parler à un commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans un court délai a un effet de réconfort important dans ce processus d'amélioration de la qualité des services.

**Les commissaires aux plaintes et à la qualité des services traitent aussi :**

1. Des demandes d'assistance, pour aider une personne à une démarche pour obtenir un service, une réponse à une information attendue.
2. Des demandes d'interventions, pour explorer davantage une situation où des usagers pourraient être lésés dans leurs droits sans qu'ils ne puissent porter plainte.
3. Des demandes de consultations où le rôle principal du commissaire consiste à fournir un avis au personnel et gestionnaires des établissements sur des projets en cours et pour lesquels la qualité des services et / ou les droits des usagers font l'objet de préoccupations.

**Le volet « qualité » du travail des commissaires en Estrie :**

De plus en plus, les commissaires sont impliqués dans :

- Des activités de promotion des droits des usagers.
- Des séances d'information sur le respect des droits des usagers auprès de comité d'usagers, d'instances professionnelles telles le Conseil des infirmières et infirmiers, le Conseil multidisciplinaire, etc. et, dans certains établissements, auprès de l'ensemble du personnel.
- Les travaux des établissements sur l'amélioration de la qualité, en plus, évidemment, d'une contribution soutenue au comité de vigilance local.

**Les défis pour l'année 2007-2008**

- Essayer de répondre aux plaintes, demandes d'assistance, demandes d'interventions et demandes de consultations dans le plus court délai possible.
- Maintenir notre collaboration avec le CAAP Estrie.
- Élaborer un plan d'action intégré pour la promotion des droits des usagers pour la région de l'Estrie.
- Se doter d'outils de gestion et de suivi des recommandations proposées et des mesures correctrices suggérées.
- Promouvoir le régime de traitement des plaintes par les actions d'information à caractère préventif et favoriser l'implication de tous les acteurs concernés par le traitement des plaintes.

*Pierre Richard*

Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services  
Le 11 octobre 2007