

# **Rapport annuel 2010-2011**

*Sur l'application de la procédure d'examen des plaintes,  
la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits*

## **PÉRIODE**

Du 1er avril 2010 au 31 mars 2011

**Par**

**Hubert Côté**

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

## **Introduction**

Voici le temps du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits. Cette année encore, le rapport fait état non seulement des plaintes, mais bien du travail du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services dans son ensemble.

Vous pourrez constater que les tableaux que l'on pouvait retrouver en annexe dans un rapport distinct l'an dernier se trouvent intégrés au rapport cette année. La lecture et la compréhension du rapport devraient en être simplifiées. J'espère que vous apprécierez cette nouvelle forme de présentation pour le rapport annuel.

Cette année encore, les plaintes ont connu une augmentation marquée. Cette augmentation s'explique par des situations particulières qui ont entraîné la très grande majorité des motifs de plaintes au cours de l'année. Je vous invite à prendre connaissance du rapport pour plus de détails sur le sujet. D'ailleurs, vous pourrez constater que des recommandations systémiques ont été émises en lien avec ces situations.

Dans un autre ordre d'idée, vous constaterez également qu'une nouvelle tournée des équipes a permis de rencontrer de nombreux intervenants et de travailler à faire mieux connaître la démarche d'examen des plaintes au sein de l'établissement.

Encore une fois cette année, je tiens à mentionner la grande collaboration et l'ouverture des gestionnaires et employés de l'établissement, collaboration sans laquelle il me serait difficile d'exercer pleinement mon rôle et d'arriver à travailler concrètement à l'amélioration de la qualité des services au sein de l'établissement.

*Hubert Côté,*  
*Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services*

## 1. BILAN DES PLAINTES

Pour l'année financière 2010-2011, nous pouvons noter une grande augmentation du nombre de plaintes. En effet, il y a eu 36 plaintes déposées durant l'année, alors qu'il n'y en avait que 20 l'an dernier et 13 il y a seulement deux ans. Il s'agit d'une augmentation de 80 % en comparaison avec l'an dernier.

Voici la répartition par secteur :

- 16 en Troubles envahissants du développement
- 11 en Déficience intellectuelle
- 6 en Ressources non institutionnelles
- 2 en Santé mentale
- 1 plainte rejetée (hors compétence)

Voici un tableau qui démontre l'évolution des plaintes au courant des trois dernières années pour la même période.

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 2e palier	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2010 - 2011	3	50	36	80	34	79	5	67	2	0
2009 - 2010	2	0	20	54	19	46	3	50	2	100
2008 - 2009	2	0	13	-7	13	-7	2	0	1	-67

Ce tableau vous permet également de constater que deux plaintes ont été transmises au Protecteur du citoyen pour examen en deuxième instance.

Ces 36 plaintes ont porté sur 42 motifs. La très grande majorité de ces motifs portaient sur l'accessibilité (14) et la continuité des soins et services dispensés (16). Les changements dans l'offre de services et le transfert de plusieurs dossiers vers la première ligne sont insécurisants pour la clientèle et génèrent une insatisfaction importante.

De plus, l'absence de services au niveau de la clientèle TED de 13 ans et plus est devenue un irritant qu'on ne peut pas ignorer.

Vous trouverez à la prochaine page du rapport un tableau à propos de ces motifs.

MOTIF/NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'utilisateur	Cessé	Refusé	Rejeté sur sommaire examen	Sous-total	% Par motif/Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif/Niveau de traitement		
<b>Accessibilité</b>												
Absence de service ou de ressource	0	0	0	0	0	0.00	1	9	10	76.92	10	23.81
Délais	0	0	0	0	0	0.00	1	0	1	7.69	1	2.38
Refus de services	0	1	0	0	1	100.00	1	1	2	15.38	3	7.14
<b>Sous-total</b>	0	1	0	0	1	100.00	3	10	13	100.00	14	33.33
<b>Aspect financier</b>												
Autre	0	0	1	0	1	100.00	0	0	0	0.00	1	2.38
<b>Sous-total</b>	0	0	1	0	1	100.00	0	0	0	100.00	1	2.38
<b>Droits particuliers</b>												
Accès au dossier de l'utilisateur et dossier de plainte	0	0	0	0	0	0.00	1	0	1	100.00	1	2.38
<b>Sous-total</b>	0	0	0	0	0	100.00	1	0	1	100.00	1	2.38
<b>Organisation du milieu et ressources matérielles</b>												
Sécurité et protection	0	0	0	0	0	0.00	1	0	1	100.00	1	2.38
<b>Sous-total</b>	0	0	0	0	0	100.00	1	0	1	100.00	1	2.38
<b>Relations interpersonnelles</b>												
Respect	0	0	0	0	0	0.00	0	1	1	100.00	1	2.38
<b>Sous-total</b>	0	0	0	0	0	100.00	0	1	1	100.00	1	2.38
<b>Soins et services dispensés</b>												
Continuité	0	0	0	0	0	0.00	4	12	16	66.67	16	38.10
Décision clinique	0	0	0	0	0	0.00	1	0	1	4.17	1	2.38
Organisation des soins et services (systémique)	0	0	0	0	0	0.00	1	0	1	4.17	1	2.38

Traitement/intervention/services (action faite)	0	0	0	0	0	0.00	3	3	6	25.00	6	14.29
<b>Sous-total</b>	0	0	0	0	0	100.00	9	15	24	100.00	24	57.14
<b>TOTAL</b>	0	1	1	0	2	100.00	14	26	40	100.00	42	100.00

### *Délais de traitement*

En ce qui concerne les délais de traitement des plaintes, ils ont été respectés dans 94 % des cas. Le but est bien entendu de se rapprocher du 100 % sur ce critère et soyez assurés que c'est l'objectif à atteindre. Bien entendu, de nombreux inconvénients peuvent venir nuire au respect des délais et il est important d'en tenir compte.

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
<b>Moins de 15 jours</b>	0	0.00
<b>16 à 30 jours</b>	9	26.47
<b>31 à 45 jours</b>	23	67.65
<b>Sous-total</b>	32	94.12
<b>46 à 60 jours</b>	2	5.88
<b>61 jours et plus</b>	0	0.00
<b>Sous-total</b>	2	5.88
<b>TOTAL</b>	34	100.00

## **2. BILAN DES INTERVENTIONS**

Cette année, le traitement des interventions a été modifié de façon importante. En effet, j'ai reçu une formation sur le sujet et dans une optique de s'en tenir à la lettre de la loi, les dossiers qui font l'objet d'une intervention de ma part sont comptabilisés, alors que ceux faisant l'objet d'une analyse préliminaire seulement ne le sont pas.

Il n'y a eu que 2 interventions durant l'année 2010-2011. En comparaison, il y en avait eu 9 l'an dernier. Les deux interventions ont eu lieu à la suite d'informations recueillies de la part de tiers concernant les ressources non institutionnelles. Des mesures d'encadrement ou de sensibilisation ont été prises dans ces deux interventions auprès des responsables des ressources concernées.

### 3. MESURES D'AMÉLIORATION

Cette année, les plaintes et interventions ont généré 16 mesures d'amélioration. Voici un tableau qui fait état des mesures prises en lien avec les motifs de plaintes qui les ont entraînées.

MESURES/MOTIFS	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Ressources Organisation du milieu et	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% Par mesure
<b>À portée individuelle</b>									
Adaptation des soins et services	0	0	0	0	0	7	0	7	43.75
Adaptation du milieu et de l'environnement	0	0	0	1	0	1	0	2	12.50
Conciliation/intercession/médiation/liaison/précision/explication	0	0	0	0	0	1	0	1	6.25
Obtention de services	3	0	0	0	0	0	0	3	18.75
<b>Sous-total</b>	3	0	0	1	0	9	0	13	81.25
<b>À portée systémique</b>									
Adaptation des soins et services	0	0	1	0	0	1	0	2	12.50
Adaptation du milieu et de l'environnement	0	0	0	0	0	1	0	1	6.25
<b>Sous-total</b>	0	0	1	0	0	2	0	3	18.75
<b>TOTAL</b>	3	0	1	1	0	11	0	16	100.00

*Liste des mesures prises par l'établissement et les engagements au courant de l'année 2010-2011 :*

- Ressource adéquate trouvée pour la cliente.

- Contrat entre la ressource et la famille.
- L'établissement a produit le rapport psychosocial demandé
- La chef de programme a interpellé les partenaires CSSS et les partenaires scolaires pour arriver à une solution dans ce dossier
- Surveillance accrue auprès des clients d'une ressource.
- Système de clochettes aux portes
- La demande de la mère et du jeune est en traitement pour une place à l'hébergement.
- Transfert personnalisé avec le nouvel intervenant.
- Information plus soutenue auprès de la famille.
- Excuses présentées pour les délais d'un retour d'appel.

***Recommandations du commissaire dans l'année 2010-2011 :***

1. Prendre les moyens nécessaires pour assurer une plus grande sécurité de la chambre de la cliente, au sein de la RIT-TGC.

*Recommandation suivie, mais pour une salle de retrait plutôt que pour la chambre de la cliente.*

2. Dans l'éventualité où des services continueraient à être fournis à la cliente, il serait pertinent de permettre un changement de conseillère clinique au dossier.

*Recommandation qui a été retirée, en raison de la fermeture du dossier de la cliente après analyse.*

3. S'assurer d'informer les agentes administratives de l'établissement de l'importance de confirmer la source de l'appel lorsqu'une personne appelle et désire obtenir de l'information sur un usager ou parler à l'intervenant d'un usager.

*Recommandation en attente de suivi à la rencontre du comité épistolaire du 4 mai 2011.*

***Recommandations du Protecteur du citoyen en 2010-2011 :***

1. Le Protecteur du citoyen recommande au Centre de santé et de services sociaux du nord de Lanaudière :

De convoquer, dans les meilleurs délais, les partenaires concernés par la définition de l'offre de services à offrir, soit le CRDI La Myriade, le Centre d'hébergement de Saint-Eusèbe et le CLSC de Berthier, afin de mettre en place au plus tard le 15 mars 2011 un plan de services individualisé (PSI) ayant pour objectif de définir conjointement une offre de services complète, complémentaire et coordonnée. La documentation faisant état de l'implantation de cette recommandation doit être transmise au Protecteur du citoyen, au plus tard le 31 mars 2011.

*Recommandation suivie par les établissements visés.*

2. Le Protecteur du citoyen recommande que l'ASSS de Lanaudière à titre de coordonnatrice de la mise en place des services de santé et des services sociaux de sa région :

Prenne les mesures nécessaires afin de permettre l'optimisation de l'offre de services du CR La Myriade et le développement de services spécialisés pour les personnes âgées de 13 ans et plus et informe le Protecteur du citoyen des démarches entreprises en ce sens, d'ici le 30 septembre 2011.

*Recommandation en attente de suivi*

#### **4. DEMANDES D'ASSISTANCE**

La section sur les demandes d'assistance fait état des dossiers où le commissaire assiste une personne dans ses démarches de plaintes (3), mais aussi lorsqu'il assiste une personne pour obtenir un soin ou un service (3), pour un total de 6 demandes d'assistance pour la période visée. C'est une légère diminution par rapport à l'an dernier.

#### **5. AUTRES ACTIVITÉS**

##### *Demandes de consultation*

Au cours de la période 2010-2011, il y a eu huit demandes de consultation. Il s'agit souvent de travail préventif pour ne pas commettre d'impair.

##### *Autres fonctions*

Depuis les modifications de l'an dernier dans le système d'information utilisé pour les plaintes, il est possible de faire un meilleur bilan de nos activités qui concernent les autres fonctions du rôle de commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

En ce qui concerne la promotion du régime d'examen des plaintes, une nouvelle tournée des équipes a été entreprise dans le courant de l'année et de nombreuses rencontres ont eu lieu avec le personnel de l'établissement. Ces rencontres ont été enrichissantes et ont généré de nombreuses questions.

Il est fait état des rencontres avec le comité de vigilance et de la qualité ainsi que du bilan annuel fait auprès du conseil d'administration. Le comité de vigilance s'est rencontré trois fois au cours de la dernière année. Le suivi des recommandations a donc pu être tenu à jour adéquatement.

De plus, on mentionne la collaboration au fonctionnement du régime d'examen des plaintes. Cela inclut les rencontres provinciales et régionales, ainsi qu'avec le comité des usagers.

<b>AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
<b>Promotion/Information</b>		
Droits et obligations des usagers	0	0.00
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0.00
Régime et procédure d'examen des plaintes	9	42.86
Autre (préciser)	0	0.00
<b>Sous-total</b>	9	42.86
<b>Communications au conseil d'administration (en séance)</b>		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	1	4.76
Attentes du conseil d'administration	0	0.00
Autre (préciser)	0	0.00
<b>Sous-total</b>	1	4.76
<b>Participation au comité de vigilance et de la qualité</b>		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	3	14.29
<b>Sous-total</b>	3	14.29
<b>Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes</b>		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	7	33.33
Collaboration avec les comités des usagers/résidents	1	4.76
Soutien aux commissaires locaux	0	0.00
Autre (préciser)	0	0.00
<b>Sous-total</b>	8	38.09
<b>TOTAL</b>	21	100.00

## 6. CONSTATS ET RECOMMANDATIONS SYSTÉMIQUES

L'année 2010-2011 a mis en lumière certains motifs d'insatisfactions récurrents pour la clientèle. En effet, deux situations sont particulièrement criantes et je considère justifié de faire des recommandations systémiques sur ces sujets.

Après avoir reçu de nombreuses plaintes concernant l'absence de services pour les clients de 13 ans et plus au programme TED, je crois à propos de formuler une recommandation à l'équipe de direction de l'établissement de :

**Prioriser le développement de services pour la clientèle TED de 13 ans et plus.**

La question du transfert des services de deuxième ligne vers la première ligne a entraîné beaucoup d'insatisfaction. Par conséquent, je recommande à l'équipe de direction de l'établissement de :

**Prendre les moyens pour solidifier le continuum de services avec ses partenaires de première ligne.**

Le suivi de ces deux recommandations sera assuré par le comité de vigilance et le rapport annuel 2011-2012 en fera état.

**TABLEAU COMPARATIF - NOMBRE DE DOSSIERS**

<b>TYPES DE DOSSIERS</b>	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>
<b>Plaintes</b>	13	20	36
<b>Dossiers d'assistance</b>	8	7	6
<b>Interventions</b>	8	9	2
<b>Consultations</b>	3	3	8
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>52</b>