

Centre de santé et de services sociaux  
du Lac-des-Deux-Montagnes



**Rapport annuel 2008-2009**  
**sur l'application de la procédure d'examen des plaintes,**  
**la satisfaction des usagers et de la clientèle et le respect de leurs droits**

**par**

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

**Mai 2009**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Mot du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.....</b>	<b>3</b>
<b>ASPECT QUANTITATIF :</b>	
<b>Nombre de dossiers gérés au bureau du CLPQS.....</b>	<b>4</b>
<b>Examen des plaintes.....</b>	<b>4</b>
<b>Interventions.....</b>	<b>5</b>
<b>Demandes d'assistance.....</b>	<b>5</b>
<b>Demandes de consultation.....</b>	<b>5</b>
<b>Objets d'insatisfaction de l'ensemble des dossiers.....</b>	<b>6</b>
<b>Satisfaction des usagers.....</b>	<b>6</b>
<b>ASPECT QUALITATIF :</b>	
<b>Accessibilité .....</b>	<b>7</b>
<b>Aspect financier .....</b>	<b>8</b>
<b>Relations interpersonnelles .....</b>	<b>8</b>
<b>Soins et services dispensés .....</b>	<b>9</b>
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DU CLPQS :</b>	
<b>Application de la procédure de plaintes .....</b>	<b>10</b>
<b>Promotion de l'indépendance du rôle du CLPQS.....</b>	<b>10</b>
<b>Promotion du régime d'examen des plaintes.....</b>	<b>10</b>
<b>Participation au Comité de vigilance et de la qualité.....</b>	<b>10</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>11</b>
<b>ANNEXES</b>	
<b>I      Rapports des médecins examinateur</b>	
<b>II     Rapport du comité de révision</b>	

## **MOT DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

---

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes est responsable envers le conseil d'administration, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leur plainte (art.33 LSSSS).

À cet égard, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit dresser un bilan de ses activités accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

De plus, il a l'obligation de préparer et présenté au conseil d'administration, pour approbation, le rapport visé à l'article 76.10, auquel il intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que le rapport du médecin examinateur visé à l'article 50 et celui du comité de révision visé à l'article 57 de la LSSSS.

Ainsi, dans le cadre de ce mandat, le présent document fait état des obligations mentionnées plus haut pour l'exercice financier 2008-2009 et ce, pour toutes les installations du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes.

---

Réjean Bardier

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

## ASPECT QUANTITATIF

---

**NOMBRE DE DOSSIERS GÉRÉS AU BUREAU DU CLPQS : 283**

❖ Plaintes .....	76
❖ Plaintes médicales .....	24
❖ Interventions .....	119
❖ Assistances .....	49
❖ Consultations .....	15

### EXAMEN DES PLAINTES

❖ Nombre de dossiers de plaintes .....	76
❖ Installations visées :	
○ Hôpital de Saint-Eustache .....	65
○ CLSC Jean-Olivier Chénier .....	4
○ Centre d'hébergement de Saint-Eustache .....	4
○ Centre d'hébergement de Saint-Benoît .....	2
❖ Ressources intermédiaires :	
○ Domaine des Trois Pignons .....	1
○ Manoir d'Oka .....	0
○ Résidence de l'Avent .....	0
○ Pavillon Saint-Louis .....	0
○ L'Éden .....	0
❖ Statut des plaintes :	
○ Actif .....	4
○ Conclu .....	3
○ Fermé .....	69
❖ Orientation pour études disciplinaires non médicales .....	0
❖ Nombre de plaintes sans mesures correctives .....	72
❖ Nombre de plaintes avec mesures correctives .....	9
○ Implantées .....	8
○ Non implantées .....	1
❖ Plaintes rejetées sur examen sommaire .....	5
❖ Plaintes abandonnées par l'auteur .....	0
❖ Délais d'examen des plaintes : (jours) .....	38
❖ Nombre de plaintes avec recours au Protecteur du citoyen .....	2

## INTERVENTIONS

❖ Le nombre d'interventions :.....	119
❖ Installations visées :	
○ Hôpital de Saint-Eustache :.....	102
○ CLSC Jean-Olivier Chénier :.....	11
○ Centre d'hébergement de Saint-Eustache :.....	4
○ Centre d'hébergement de Saint-Benoît :.....	1
❖ Ressources intermédiaires :	
○ Domaine des Trois Pignons :.....	1
○ Manoir d'Oka :.....	0
○ Résidence de l'Avent :.....	0
○ Pavillon Saint-Louis :.....	0
○ L'Éden.....	0
❖ Statut des demandes d'intervention :	
○ Actif :.....	0
○ Conclu :.....	2
○ Fermé :.....	117
❖ Nombre d'interventions sans mesures correctives :.....	108
❖ Nombre d'interventions avec mesures correctives :.....	11
○ Implantées :.....	8
○ Non implantées :.....	3

## DEMANDES D'ASSISTANCE

❖ Nombre de demandes d'assistance :.....	49
❖ Objets des demandes d'assistance :	
○ Accessibilité.....	15
○ Soins et services dispensés.....	10
○ Organisation du milieu et des ressources matérielles.....	7
○ Aspect financier .....	8
○ Droits particuliers .....	5
○ Relations interpersonnelles .....	4

## DEMANDES DE CONSULTATION

❖ Nombre de demandes de consultation :.....	15
❖ Objets des demandes de consultation :	
○ Accessibilité :.....	5
○ Soins et services :.....	2
○ Droits particuliers .....	5

○ Organisation du milieu .....	1
○ Aspect financier : .....	2

## **OBJETS D'INSATISFACTION DE L'ENSEMBLE DES DOSSIERS**

• Accessibilité.....	78
• Aspect financier.....	96
• Droits particuliers.....	13
• Organisation du milieu et ressources matérielles.....	40
• Relations interpersonnelles.....	74
• Soins et services dispensés.....	94
• Autres objets de demandes.....	5

En fonction de ces objets d'insatisfaction, il y a eu au cours de l'exercice financier 20 dossiers pour lesquels des recommandations ont été adressées aux différentes directions du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes. À ce jour, une recommandation est toujours en suspens concernant les travaux en cours à l'urgence afin de déléguer une ordonnance permanente aux infirmières du triage pour accélérer l'établissement d'un diagnostic d'origine cardiaque.

Finalement, un dossier de plainte a engendré une mesure disciplinaire à un membre du personnel.

## **SATISFACTION DES USAGERS**

• Lettres de remerciements reçues.....	150
--	-----

## ASPECT QUALITATIF

---

### ACCESSIBILITÉ :

Concernant l'accessibilité à des soins médicaux à l'urgence, il n'a pas été rare de constater que plusieurs dossiers de plaintes étaient à l'effet que les usagers s'étant présentés, ont quitté sans avoir été vus par le médecin suite à des délais d'attente considérablement longs.

Considérant ce point, **nous encourageons la poursuite des travaux actuellement en cours afin que soit amélioré les délais d'attente à ce service.**

Au niveau de l'accessibilité à des services médicaux en santé mentale tant pour la clientèle adulte qu'à la clientèle jeunesse, nous sommes préoccupés par le délai d'attente se situant à environ 4 mois pour les adultes et de 12 mois pour les jeunes.

Concernant ce point, **nous encourageons le recrutement médical dans cette spécialisation.**

De plus, l'accessibilité à des services pour les clientèles du programme DIMOS demeure relativement longue. À cet égard, bien que le délai d'attente de trois ans a été ramené en cours d'année à deux ans, il est toujours difficile de le maintenir à ce niveau puisque le nombre de demandes ne cesse d'augmenter au fur et à mesure que les services deviennent disponibles au point où il soit à craindre qu'au cours de la prochaine année, nous nous retrouvions à nouveau avec un délai d'attente de service se rapprochant à trois ans.

Concernant ce point, **nous encourageons le CSSS à faire des représentations auprès de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides afin d'augmenter les budgets consacrés à ce programme.**

Aussi, l'accessibilité à des services pour la clientèle 0-5 ans reliée à l'augmentation du nombre de naissances et au sous-financement ainsi que l'accessibilité à des services médicaux destinés aux jeunes femmes du territoire du CSSS demeurent insatisfaisants.

Concernant ce point, **nous encourageons une révision du financement pour répondre adéquatement à la clientèle 0-5 ans et le recrutement d'une infirmière praticienne première ligne pour suppléer au déficit de services médicaux pour les jeunes femmes.**

Finalement, nous demeurons préoccupés face à la clientèle du territoire du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes qui demeure toujours sans médecin de famille.

Concernant ce point, **nous encourageons la poursuite de concertation entre les cliniques médicales du territoire et le CSSS afin qu'à tout le moins, les clientèles vulnérables aient accès à une prise en charge médicale dans la communauté.**

## **ASPECT FINANCIER :**

Un grand nombre de dossiers de plaintes concernaient les frais de chambre des usagers. Il n'est pas rare de constater qu'à l'étude de ceux-ci, les personnes responsables de faire signer le formulaire d'engagement de frais d'hospitalisation ne tiennent pas compte de l'état de l'utilisateur qui signe ce formulaire. De plus, il n'est pas rare aussi de constater que les renseignements transmis à la clientèle lors de la signature de ce formulaire est déficiente.

En conséquence, **nous recommandons qu'une formation s'adressant à tout le personnel de l'admission interne et externe de l'hôpital soit offerte concernant la procédure à être respectée lors de la signature par l'utilisateur du formulaire de consentement aux frais de chambre.**

Aussi, en lien avec cet objet de plainte, plusieurs dossiers ont été traités au cours de l'exercice financier concernant la perte d'objets personnels appartenant aux usagers. Il nous a été permis de constater qu'à maintes reprises, la procédure concernant les effets personnels des usagers n'est pas appliquée par le personnel.

Ainsi, **nous recommandons de revoir la procédure des effets personnels des usagers et de veillez à ce qu'elle soit appliquée par l'ensemble du personnel.**

De plus, **nous recommandons aux autorités compétentes d'évaluer des moyens pour permettre aux usagers de l'hôpital de Saint-Eustache de pouvoir entreposer dans un lieu sûr, leurs effets personnels.**

## **RELATIONS INTERPERSONNELLES :**

Force est de constater qu'à ce chapitre, plusieurs usagers se sentent traités de façon irrespectueuse et qu'à plusieurs reprises, nous avons dû excuser des comportements et des réponses inadéquates que ceux-ci ont été confrontés.

En conséquence, **nous recommandons qu'une formation soit dispensée à l'ensemble du personnel des installations du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes concernant l'approche clientèle.**

De plus, **nous recommandons que soit élaboré le code d'éthique du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes et qu'il soit distribué à tous les intervenants du CSSS.**

## **SOINS ET SERVICES DISPENSÉS :**

Nous ne pouvons passer sous silence, les dossiers ayant été traités concernant cet objet d'insatisfaction. Il nous a été permis de constater lors de l'examen des dossiers, qu'il y a un relâchement marqué au niveau des soins d'hygiène des usagers et particulièrement en ce qui a trait aux soins buccaux.

Aussi, à plusieurs reprises, on nous a fait remarquer que les plateaux alimentaires sont distribués aux usagers mais qu'il arrive fréquemment que les aliments ne soient pas préparés pour permettre à l'utilisateur de manger seul ou carrément qu'aucune personne fasse manger l'utilisateur alors qu'il en est incapable.

Finalement, nous sommes préoccupés de la gestion de la salle d'attente de l'urgence. À cet égard, la clientèle vulnérable nous apparaît particulièrement laissée à elle-même de sorte que personne ne se préoccupe durant son temps d'attente, de répondre à ses besoins physiologiques aussi primaire que d'être amené à la toilette lorsqu'elle est incapable de l'assumer seule.

Considérant ce qui précède, **nous recommandons qu'une vigie soit assurée par les autorités compétentes afin que le droit à l'intégrité et la dignité de l'utilisateur soit respecté lors d'un séjour au CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes.**

Finalement, il nous a été rapporté dans plusieurs dossiers que le temps de réponse à une cloche d'appel est considérablement long et qu'il est insécurisant pour un utilisateur de ne pas avoir réponse à une demande dans un délai raisonnable.

En conséquence, **nous recommandons qu'un rappel soit fait à tous les intervenants par les chefs de services que l'utilisateur est en droit de recevoir une prestation de soins et de services sécuritaire.**

## **BILAN DES ACTIVITÉS DU CLPQS**

---

### **APPLICATION DE LA PROCÉDURE DES PLAINTES :**

- Révision de la procédure d'examen des plaintes adoptée par le conseil d'administration du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes le 16 février 2009.
- Application de la procédure d'examen des plaintes qui a eu comme résultats
  - De livrer les conclusions aux plaignants dans le délai prescrit par la LSSSS.
  - D'avoir eu 2 dossiers de plaintes ayant été portés à la connaissance du Protecteur du citoyen en deuxième instance.

### **PROMOTION DE L'INDÉPENDANCE DU RÔLE DU CLPQS :**

- Assistance à deux rencontres du comité des usagers du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes.
- Rencontre de chacune des directions du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes et leurs gestionnaires respectifs.
- Rencontre du personnel de l'urgence en décembre 2008.

### **PROMOTION DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES :**

En partenariat avec le service des communications du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes :

- Révision des droits et obligations des usagers à l'hiver 2009.
- Élaboration d'une campagne de publicité qui sera mise en œuvre au cours de l'exercice financier 2009-2010.

### **PARTICIPATION AU COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ**

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2008 et le 31 mars 2009, il y a eu des rencontres régulières de ce comité pour lesquelles le CLPQS était présent. Ceci s'explique par les nombreux changements qui ont été vécus à la direction générale du CSSS et au sein du comité de vigilance. Lors de cette rencontre, trois rapports trimestriels sur l'évolution du traitement des plaintes des usagers du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes ont été présentés et adoptés par le comité.

## CONCLUSION

Faits saillants découlent de la rédaction du présent rapport qui sont :

1. Deux dossiers de plainte pour l'année 2008-2009 ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen. À ce jour, un dossier a été fermé sans recommandation à l'établissement et l'autre est toujours en suspend à cette instance.
2. Au cours de l'année 2008-2009, le délai de traitement des plaintes des usagers prescrit par la LSSSS a été respecté (délai moyen de traitement : 37 jours).
3. Il y a eu une diminution de 12% du nombre de dossiers traités au bureau du commissaire comparativement à l'année précédente.
4. Sur recommandation du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes, le conseil d'administration a pris la décision de mettre fin à son entente de service avec un établissement privé de son territoire.
5. Des 195 dossiers regroupés plaintes et interventions, il y a eu 20 dossiers qui ont générés des recommandations à l'établissement.

Nous pouvons conclure que le traitement objectif des insatisfactions des usagers, l'implication des gestionnaires et l'engagement des intervenants de tous les niveaux font foi d'une recherche constante à l'amélioration de la qualité des services que rend le CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes à sa population.

Personnellement, je tiens à remercier madame Suzie Daneau, médecin examinateur pour sa disponibilité et sa précieuse collaboration à l'amélioration de la qualité des services médicaux et madame Claudette Massé, adjointe administrative pour son accueil à la clientèle et son professionnalisme face aux activités du bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Finalement, je tiens à remercier le conseil d'administration, le comité de vigilance et le comité de révision pour leur engagement à l'amélioration de la qualité des soins et des services rendu par l'établissement.