

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



Rapport annuel 2007-2008
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 2008

TABLE DES MATIÈRES

Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.....	3
Nombre de dossiers gérés au bureau du CLPQS.....	4
Examen des plaintes.....	4
Interventions.....	5
Demandes d'assistance.....	5
Demandes de consultation.....	5
Objets d'insatisfaction de l'ensemble des dossiers.....	6
Satisfaction des usagers.....	6
Promotion de l'indépendance du rôle du CLPQS.....	6
Promotion du régime d'examen des plaintes.....	7
Participation au Comité de vigilance et de la qualité.....	7
Conclusion.....	8

ANNEXES

- I Rapports des médecins examinateur**
- II Rapport du comité de révision**

BUREAU DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Dans le cadre du mandat confié par le conseil d'administration du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers l'établissement du respect des droits des usagers, de leur satisfaction et du traitement diligent de leur plainte.

En cette première année complète de mandat, nous avons effectué la promotion du régime d'examen des plaintes et avons tenté d'apporter une plus grande visibilité de ce mécanisme dans chacune des quatre installations de l'établissement.

Nous avons poursuivi, en collaboration avec les différentes directions, la réalisation du processus de suivi des mesures recommandées dans le but d'atteindre l'objectif recherché par la procédure d'examen des plaintes.

Le présent document vous présente les résultats des activités de l'année 2007-2008 du bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

NOMBRE DE DOSSIERS GÉRÉS AU BUREAU DU CLPQS : 322

❖ Plaintes	106
❖ Plaintes médicales	27
❖ Interventions	90
❖ Assistances	84
❖ Consultations	15

EXAMEN DES PLAINTES

❖ Nombre de dossiers de plaintes	106
❖ Installations visées :	
○ Hôpital de Saint-Eustache :.....	88
○ CLSC Jean-Olivier Chénier :.....	5
○ Centre d'hébergement de Saint-Eustache :.....	5
○ Centre d'hébergement de Saint-Benoît :.....	0
❖ Ressources intermédiaires :	
○ Domaine des Trois Pignons :.....	4
○ Manoir d'Oka :.....	2
○ Résidence de l'Avent :.....	2
○ Pavillon Saint-Louis :.....	0
❖ Statut des plaintes :	
○ Actif :.....	9
○ Conclu :.....	5
○ Fermé :.....	92
❖ Orientation pour études disciplinaires non médicales :.....	1
❖ Nombre de plaintes sans mesures correctives :.....	91
❖ Nombre de plaintes avec mesures correctives :.....	14
○ Implantées :.....	12
○ Non implantées :.....	2
❖ Plaintes rejetées sur examen sommaire :.....	3
❖ Plaintes abandonnées par l'auteur :.....	4
❖ Délais d'examen des plaintes : (jours)	89
❖ Nombre de plaintes avec recours au Protecteur du citoyen :.....	0

INTERVENTIONS

❖ Le nombre d'interventions :.....	90
❖ Installations visées :	
○ Hôpital de Saint-Eustache :.....	75
○ CLSC Jean-Olivier Chénier :.....	9
○ Centre d'hébergement de Saint-Eustache :.....	3
○ Centre d'hébergement de Saint-Benoît :.....	0
❖ Ressources intermédiaires :	
○ Domaine des Trois Pignons :.....	1
○ Manoir d'Oka :.....	1
○ Résidence de l'Avent :.....	1
○ Pavillon Saint-Louis :.....	0
❖ Statut des demandes d'intervention :	
○ Actif :.....	8
○ Conclu :.....	0
○ Fermé :.....	82
❖ Nombre d'interventions sans mesures correctives :.....	74
❖ Nombre d'interventions avec mesures correctives :.....	16
○ Implantées :.....	15
○ Non implantées :.....	1

DEMANDES D'ASSISTANCE

❖ Nombre de demandes d'assistance :.....	84
❖ Objets des demandes d'assistance :	
○ Accessibilité.....	32
○ Soins et services dispensés.....	11
○ Organisation du milieu et des ressources matérielles.....	15
○ Autres	26

DEMANDES DE CONSULTATION

❖ Nombre de demandes de consultation :.....	15
❖ Objets des demandes de consultation :	
○ Procédure d'examen des plaintes :.....	2
○ Soins et services :.....	11
○ Procédures administratives ayant un lien avec les droits usagers :.....	1
○ Autres :.....	1

OBJETS D'INSATISFACTION DE L'ENSEMBLE DES DOSSIERS

• Accessibilité.....	93
• Aspect financier.....	46
• Droits particuliers.....	30
• Organisation du milieu et ressources matérielles.....	49
• Relations interpersonnelles.....	70
• Soins et services dispensés.....	66
• Autres objets de demandes.....	2

En fonction de ces objets d'insatisfaction, il y a eu au cours de l'exercice financier 29 recommandations qui ont été adressées aux différentes directions du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes.

SATISFACTION DES USAGERS

• Lettres de remerciements reçues.....	74
• Remerciements verbaux.....	2

PROMOTION DE L'INDÉPENDANCE DU RÔLE DU CLPQS

En avril 2007, il y a eu élaboration de la procédure interne de traitement des plaintes du CLPQS.

En mai 2007, chacune des directions du CSSS a été rencontrée en comité de gestion afin d'expliquer à chaque cadre, la procédure interne du traitement des plaintes dont les objectifs qu'elle poursuit sont :

- Le recentrage de la responsabilité de la qualité des services et de la satisfaction des usagers à chaque gestionnaire.
- La diffusion du message du CLPQS concernant la nécessité d'implication de chaque intervenant du CSSS à l'amélioration continue de la qualité des services et de la satisfaction des usagers.

PROMOTION DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Concernant cet aspect de l'exercice du CLPQS, la publication de la procédure d'examen des plaintes et la diffusion des droits et des obligations des usagers ont fait l'objet des activités suivantes :

1. Affichage dans toutes les installations du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes des panneaux d'information sur le traitement des plaintes et les moyens pour contacter le bureau du CLPQS.
2. Une fois au cours du présent exercice financier, sur invitation, le comité des résidents du centre d'hébergement de Saint-Eustache a été rencontré en partenariat avec la directrice du CAAP Laurentides. Lors de cette rencontre, il a été expliqué aux membres :
 - a. le rôle du CLPQS,
 - b. la procédure d'examen des plaintes des usagers,
 - c. le rôle du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides et une copie des droits des usagers a été remise à chaque membre.
3. À deux reprises en cours d'année, le CAAP Laurentides a sollicité le CLPQS afin de commenter leur projet d'organisation concernant les différents types d'actions qu'il entendait mettre sur pied afin de réaliser pleinement son rôle d'assistance à l'utilisateur face au processus de plainte en matière de santé et de services sociaux.

PARTICIPATION AU COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

Entre le 1^{er} avril 2007 et le 31 mars 2008, il y a eu quatre rencontres régulières de ce comité pour lesquelles le CLPQS était présent.

CONCLUSION

Deux faits saillants découlent de la rédaction du présent rapport qui sont :

1. Aucun dossier de plainte pour l'année 2007-2008 n'a fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.
2. Au cours de l'année 2007-2008, le retard de huit (8) mois qu'accusait le traitement des plaintes des usagers a été ramené à deux et demi mois (2.5) de délai de traitement.

Comme il est possible de le constater, le volume de dossiers traités au bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a nécessité une grande partie de son temps.

Les dossiers de plaintes et les demandes d'intervention ont totalisés 196 dossiers pour lesquels, il y a eu 30 dossiers qui ont générés des recommandations. Trois recommandations n'ont pas été mises en place. Les causes sont :

1. La pénurie de médecin qui affecte l'urgence et les lits d'hospitalisation de l'installation hôpital de Saint-Eustache.
2. Une décision prise par le passé dans le cadre des mesures de compression budgétaire et qui est maintenue par l'établissement.

À cet égard, il est donc normal que l'accessibilité soit un objet de plaintes qui s'est démarquée en cours d'année. Ainsi, malgré le fait que nous savons que l'établissement déploie tous les efforts nécessaires afin de maintenir les services de son urgence, la pénurie de médecin qui est vécue au CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes demeure une préoccupation au bureau du CLPQS.

Nous expliquons que la perception de la clientèle en regard des relations personnelles et les soins et services dispensés sont fortement influencés par cette problématique. Nous croyons qu'à ce niveau, les autorités concernées par la situation auront comme défi d'améliorer les informations à transmettre aux usagers du CSSS dans le but de permettre à ces derniers, de prendre des décisions éclairées quant au délai d'attente.

Outre ce qui précède, nous pouvons conclure que le traitement objectif des dossiers de plaintes et des demandes d'intervention, la démarche participative recherchée, les conclusions motivées, les efforts sans cesse déployés par les directions du CSSS, sont le reflet d'un processus continu démontrant le souci et la volonté de tous, à faire du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes, une organisation à la recherche d'une grande qualité de services et respectueuse de sa clientèle.

En ce sens, nous tenons à remercier l'ensemble des intervenants du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes pour leur engagement à faire de l'utilisateur, leur centre d'intérêt.

Nous pouvons donc conclure que les plaintes des usagers,
c'est l'affaire de tous!