

ANNEXE

TABLEAUX RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES 2008-2009

Le nombre de plaintes selon le niveau de traitement

	Année 2007-2008	Année 2008-2009	Plaintes en voie de traitement en début année	TOTAL	Conclues dans l'année	En traitement en fin d'année	Transmises au 2 ^e palier
Commissaire aux plaintes	96	68	21	89	72	17	2
Médecin examinateur	16	34	2	36	31	5	0
Total de plaintes	112	102	23	125	103	22	2

Les objets de plaintes *

	Commissaire aux plaintes	Médecin examinateur
Accessibilité	33	15
Soins et services	18	14
Relations interpersonnelles	12	3
Organisation du milieu et ressources matérielles	9	0
Aspect financier	11	0
Droits particuliers	3	2
Autres	1	0
Total	87	34

* Une plainte peut comporter plus d'un motif d'insatisfaction

Temps de traitement *

	Commissaire aux plaintes		Médecin examinateur	
	2007-2008	2008-2009	2007-2008	2008-2009
1 à 45 jours	54	11	3	4
45 à 90 jours	17	13	7	6
91 jours et plus	5	48	3	21
En traitement	20	17	3	5
Total	96	87	16	36

Assistances et Interventions

	2007-2008	2008-2009
Assistances (Accompagnement, information, soutien)	50	49
Interventions (sur demande ou à l'initiative du commissaire)	2	5
Total	52	54

Objets de plaintes par mission (traitées par la commissaire)

	CH	CHSLD	CLSC	Total
Accessibilité	22	0	11	33
Soins et services dispensés	13	0	5	18
Relations interpersonnelles	10	1	1	12
Organisation du milieu et ressources matérielles	9	0	0	9
Aspect financier	7	0	4	11
Droits particuliers	2	0	1	3
Autres objets de plainte	1	0	0	1
Total	64	1	22	87

Nombre de plaintes par mission (traitées par la commissaire)

	2007-2008	2008-2009
Centre hospitalier CH	63	49
Centre d'hébergement et de soins de longue durée CHSLD	3	1
CLSC	30	19
Total	96	68