

**RAPPORT ANNUEL 2008-2009**

**SUR L'APPLICATION DE**

**LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**

**PRÉPARÉ PAR :**

**Marie-Josée Leblanc**  
**Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

**Rapport présenté aux membres du conseil d'administration**  
**Séance du 16 septembre 2009**

### Le régime des plaintes

Le régime des plaintes est le recours prévu à la loi sur la santé et les services sociaux permettant à l'utilisateur de manifester son insatisfaction envers les services offerts par un établissement du réseau de la santé et des services sociaux. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable de l'application de la procédure de traitement des plaintes au sein du Centre de santé et des services sociaux de Rouyn-Noranda. À ce titre, elle a, entre autres, le mandat de recevoir et de traiter les plaintes formulées à l'endroit de l'établissement, d'assurer la diffusion de l'information relative aux droits et obligations des usagers, au code d'éthique et au code de civilité de l'établissement, ainsi qu'au sujet du régime des plaintes et de la qualité des services. Également, elle veille à répondre aux demandes d'information, d'assistance et de support provenant des usagers, de la population et des différents intervenants.

Pour l'exercice 2008-2009, les fonctions de commissaire ont été assurées par madame Josée Rousseau, du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 23 janvier 2009. En fonction depuis 2007, elle a grandement contribué non seulement à consolider l'implantation du régime d'examen des plaintes, mais également à promouvoir et développer auprès des différents intervenants du milieu et de l'établissement des relations empreintes de collaboration et une approche de conciliation dans l'application régime des plaintes. Enfin, c'est avec enthousiasme que j'ai accueilli ce nouveau défi à la fin janvier 2009 et assumé les fonctions de commissaire.

Avant de vous présenter le bilan des activités effectuées dans le cadre du régime des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'année 2008-2009, il m'apparaît essentiel de souligner l'apport considérable de madame Huguette Lemay, directrice générale et de madame Sylvie Petit, adjointe à la direction générale, qui ont facilité grandement mon intégration en tant que commissaire nouvellement nommée, tout en me permettant de préserver l'exclusivité et l'indépendance reliées aux fonctions de commissaire. .

Également, étant d'avis qu'une bonne connaissance de l'organisation, des programmes et services offerts est indispensable à l'examen diligent des plaintes, je désire remercier les directions, les chefs de programmes et de services qui ont pris le temps de me fournir les informations et documents nécessaires à ma compréhension des différents programmes et services.

### Les plaintes reçues en cours d'exercice

Au cours l'exercice 2008-2009, nous avons reçu 68 plaintes, dont 49 plaintes concernant des insatisfactions chez les usagers de la mission Centre hospitalier, 19 plaintes des usagers de mission CLSC et une plainte d'utilisateur de la mission Centre d'hébergement et de soins longue durée<sup>1</sup>.

Au niveau des motifs<sup>2</sup> d'insatisfaction les plus souvent invoqués par les usagers, l'accessibilité représente 38% des motifs d'insatisfaction, essentiellement en terme de délai d'attente pour obtenir des services ainsi que le délai d'attente au service d'urgence. Le deuxième motif invoqué touchent les soins et services dispensés, à raison de 21 % : il s'agit

---

<sup>1</sup> Annexe : Nombre de plaintes reçues par mission (A-2)

<sup>2</sup> Annexe : Les objets de plaintes (A-1)

s'insatisfactions à l'égard des habiletés techniques et professionnelles, de l'évaluation, du service reçu ou de la continuité des services. Cette année a été marquée par une augmentation significative des insatisfactions reliées l'aspect financier, qui représente près de 13% des motifs invoqués par les usagers, entre autres en ce qui a trait à la *politique de déplacement des usagers en Abitibi-Témiscamingue*.

En ce qui concerne le mode de dépôt de plainte utilisé par les usagers, nous constatons une augmentation du nombre de plaintes écrites. Celles-ci représentent 68% des plaintes alors que l'année précédente, le nombre de plaintes verbales et écrites étaient d'égale proportion. Quant aux plaintes médicales, elles nous ont été acheminées majoritairement par voie de courrier postal ou électronique.

### Les plaintes traitées en cours d'exercice

Bien que le nombre de plaintes reçues ait diminué, le nombre de plaintes traitées et conclues en cours d'exercice est sensiblement le même que pour l'exercice précédent. En effet, nous avons débuté l'exercice avec 21 plaintes en traitement et avons terminé la présente année avec 17 plaintes en traitement. En somme, cette année nous avons traité 72 plaintes<sup>3</sup> et 103 objets de plainte, puisqu'une plainte peut comporter plusieurs objets.

Parmi ces 72 plaintes traitées, l'examen de 46 des plaintes a amené à la formulation de recommandations en vue d'améliorer la qualité des services et le comité de vigilance, dont fait partie d'office la commissaire, a effectué un suivi rigoureux des recommandations. Nous comptons 20 plaintes pour lesquelles aucune recommandation n'a été formulée. Néanmoins, la démarche d'examen a permis de répondre aux questionnements des usagers et, dans certains cas, susciter une démarche d'amélioration des services. Finalement, 6 plaintes ont été rejetées sur étude sommaire, soit parce que l'objet de la plainte ne relevait pas de la compétence de la commissaire, soit que l'utilisateur ou son représentant n'avait pas consenti au dépôt de la plainte. De plus, 2 plaintes ont été transmises au Protecteur du citoyen, en 2<sup>e</sup> instance après l'analyse de la première instance.

### Les plaintes traitées par le médecin examinateur

Dans le cadre du régime des plaintes, toute plainte concernant les actes médicaux effectués par un médecin, dentiste, pharmacien et/ou optométriste est examinée par D<sup>re</sup> Léger, médecin examinateur désigné par le conseil d'administration. La commissaire, qui travaille en collaboration avec le médecin examinateur, lui achemine toute plainte médicale pour son examen. Cette année, nous avons reçu 34 plaintes<sup>4</sup> concernant les actes médicaux comparativement à l'année précédente où nous avons reçu 16 plaintes. D<sup>re</sup> Léger a examiné 31 plaintes pendant l'exercice, de sorte que seulement 5 plaintes étaient en traitement au 31 mars 2009.

---

<sup>3</sup> Annexe : Nombre de plaintes selon le niveau de traitement (A-1)

<sup>4</sup> Annexe : Nombre de plaintes selon le niveau de traitement (A-1)

### Les demandes d'assistances

Par ailleurs, au cours de l'exercice, 49 demandes d'assistance<sup>5</sup> ont été adressées à la commissaire. La majorité de ces demandes concerne l'accessibilité à certains services, dont la moitié soulève les difficultés rencontrées par les usagers à trouver un médecin de famille. Nous avons pu offrir à l'usager support, référence, clarification, information générale et obtention d'un service.

Toujours dans le cadre de notre mandat d'assistance et d'information, nous avons eu à répondre à de nombreuses demandes d'information et d'avis provenant des intervenants du milieu et de l'établissement.

### Les interventions

Le pouvoir d'intervention permet au commissaire d'intervenir, soit de sa propre initiative, soit sur demande, lorsqu'il a de des motifs raisonnables de croire que le droit d'un usager ou d'un groupe d'usagers est ou peut être lésé. Ce pouvoir peut également être utilisé lorsqu'un usager ou son représentant ne désire pas déposer une plainte formelle.

Nous avons reçu 5 demandes d'usagers ou de représentants d'usagers qui ne désiraient pas porter plainte, mais souhaitaient que la situation vécue fasse l'objet d'une intervention, comparativement à 2 demandes d'intervention pour l'année précédente.<sup>6</sup>

### Les activités de promotion

Parmi les autres activités effectuées pendant l'année, nous retrouvons notamment la participation aux rencontres suivantes : réunions du comité de vigilance, dont la commissaire fait partie d'office, rencontres des commissaires locaux et du commissaire régional à raison de 4 journées par année, rencontres avec les membres du comité des usagers, rencontres d'échange d'information avec le CAAP-AT. Également, dans le cadre de la semaine de la promotion des droits en février dernier, la commissaire s'est jointe aux membres du comité des usagers pendant la tenue d'un kiosque d'information.

Des affiches promotionnelles du régime d'examen des plaintes ont été distribuées au sein des établissements du CSSSRN, lesquelles indiquent les coordonnées de la commissaire locale. Des enveloppes contenant le formulaire de plainte, le dépliant informationnel sur le régime d'examen des plaintes et les coordonnées du CAAP-AT ont été distribuées au sein du CSSSRN à des endroits facilement accessibles.

D'autre part, les fonctions de commissaire impliquent également de faire connaître son rôle auprès des intervenants de l'établissement. Tout comme ma prédécesseure, j'ai eu l'opportunité de participer à des rencontres avec le personnel de plusieurs directions. Ces rencontres m'ont non seulement permis de connaître le personnel et d'échanger avec eux sur l'application du régime des plaintes, mais elles ont grandement facilité ma compréhension des différents programmes et services offerts. Je souhaite poursuivre mes démarches afin d'échanger avec ceux et celles que je n'ai pu rencontrer à ce jour et approfondir mes connaissances.

---

<sup>5</sup> Annexe : Assistances et interventions (A-1)

<sup>6</sup> Annexe : Assistances et interventions (A-1)

## RÉGIME DES PLAINTES ET DE LA QUALITÉ DES SERVICES

---

Je tiens donc à remercier la direction générale et le personnel de toutes les directions, pour leur disponibilité, leur ouverture et leur souci d'améliorer continuellement la qualité des services, ce qui a grandement contribué à faciliter l'application du régime des plaintes dans l'esprit de la loi, à savoir dans une approche de conciliation.

En terminant, je désire souligner l'apport important et le soutien offerts par le comité des usagers dans la promotion des droits et obligations des usagers. Je remercie également, les usagers pour la confiance témoignée envers le régime des plaintes et de la qualité des services au cours de l'année 2008-2009.

Marie-Josée Leblanc  
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services