



RAPPORT ANNUEL 2016-2017

PRÉSENTÉ AU
CONSEIL D'ADMINISTRATION

PAR MARIE AMZALLAG,
COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET
À LA QUALITÉ DES SERVICES

MAI 2017

1. INTRODUCTION

En conformité avec la Loi sur la santé et les services sociaux, le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) est responsable de procéder à une analyse complète des insatisfactions des usagers. Il travaille en étroite collaboration avec le personnel et les gestionnaires impliqués. Son rôle est de concilier les besoins et les attentes de chacun ainsi que de proposer des solutions mutuellement acceptables ou susceptibles d'atténuer les conséquences ou la répétition des problèmes dénoncés.

Si la plainte concerne un acte médical ou pharmaceutique, le CLPQS transmet sans délai la plainte au médecin examinateur. Le médecin examinateur assure le suivi de cette plainte et fait part de son analyse.

Au cours de l'année 2016-2017, 25 personnes différentes (25 en 2015-2016) ont porté à l'attention de la CLPQS 35 motifs de mécontentement.

2. SYNTHÈSE

Dix (10) dossiers traités par la CLPQS (12 en 2015-2016) ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier de **plainte formelle** pour une prise en charge et un examen en profondeur de la situation.

Aucune plainte n'a été transférée pour **traitement au médecin examinateur**.

Par ailleurs, cette année après l'examen sommaire, la CLPQS a répondu directement ou a redirigé 15 personnes (12 en 2015-2016) vers le cadre intermédiaire du programme pour tenter de résoudre ou clarifier les objets de mécontentement. Par la suite, elle a revu ce dernier pour réviser les modifications apportées; ces situations sont enregistrées en tant que dossiers de **demande d'assistance**.

Il n'y a pas eu de situation donnant lieu à une **intervention** ou une **consultation** de la part de la CLPQS.

3. PLAINTES FORMELLES

3.1 Motifs présentés dans les 10 dossiers de plainte formelle

Cinq dossiers de plainte formelle comportent plus d'un motif d'insatisfaction, pour un total de 20 motifs :

- Droits particuliers: 1;
- Organisation du milieu : 4;
- Soins et services : 9;
- Relations interpersonnelles : 6.

3.2 Dossiers de ouverts par direction

Un dossier ciblant plus qu'une direction a été ouvert.

- DSI: 9 dossiers de plainte formelle : 17 motifs;
- DSPR : 1 dossier de plainte formelle : 1 motif;
- DRFTI : 1 dossier de plainte formelle : 2 motifs.

On remarque notamment plusieurs insatisfactions en lien avec : les services fournis par le personnel d'agence surtout le soir et la nuit (4), les délais de réponse aux cloches d'appel (4), l'attitude d'employés (5) et les problèmes de communication avec la famille (2).

3.3 Nature des mesures correctives

À la suite de l'examen des dossiers de plainte, aucune conclusion déterminant des manquements professionnels graves, ayant des conséquences irrémédiables ou nécessitant des mesures radicales, n'a été émise.

Le traitement des dossiers traités en plainte a donné lieu à 15 mesures correctives ou recommandations, dont 5 à portée individuelle et 10 à portée collective.

Finalement, la majorité des mesures/recommandations était en lien avec la qualité des soins et services rendus :

- Rappels de procédures existantes (2);
- Révision de politiques/procédures (1);
- Encadrement accru du personnel d'agence notamment les fins de semaine et en soirée (3);
- Amélioration de la réponse aux cloches d'appels, notamment en soirée (2);
- Sensibilisation d'intervenants (4), dont (2) mesures disciplinaires;
- Formation des intervenants (1);
- Amélioration de la communication avec la famille (1);
- Exploration de la possibilité de recruter des bénévoles pour plus d'activités de socialisation/stimulation (1);
- Changement d'intervenant (1).

3.4 Suivi des recommandations

Les directions concernées se sont engagées à appliquer toutes les recommandations. La majorité de celles-ci a pu être immédiatement ou rapidement réalisée, à l'exception de quatre (4) étant toutes à portée collective et qui devraient être complétées en 2017-2018.

3.5 Recours

Aucun dossier n'a été signalé au Protecteur du citoyen.

3.6 Mode de dépôt

La majorité des plaintes ont été reçues par téléphone (20). Elles provenaient des usagers (10) eux-mêmes ou d'un membre de leur famille (15).

3.7 Délai de réponse aux plaintes

Les plaintes formelles ont été traitées par la CLPQS, selon le délai de 45 jours prévu par la Loi sur les services de santé et services sociaux à l'exception de trois dossiers. Le délai moyen de traitement des plaintes a été de 38 jours.

4. DEMANDES D'ASSISTANCE

Les dossiers de demande d'assistance ont permis à la CLPQS ou au responsable du service de fournir des informations, de corriger rapidement une situation ou de clarifier la position de l'équipe ou l'établissement.

Les motifs récurrents reliés aux demandes d'assistance ont été les suivants :

- Délais de réponse aux cloches d'appel en soirée (3);
- Attitude du personnel (3);
- Problèmes entre voisins de chambre (2);
- Compétence du personnel (2).

Toutes les demandes d'assistance ont été réglées à la satisfaction des usagers ou de leur famille.

5. AUTRES FONCTIONS ATTENDUES DE LA CPQS

Dans le cadre de ses activités, la CLPQS a :

- rencontré 76 usagers (en deux épisodes, 40 à l'automne et 36 au printemps) sur les étages afin de solliciter leurs impressions sur les services reçus dans l'établissement. Les résultats ont été par la suite communiqués au comité de vigilance;
- présenté trois capsules sur les droits des usagers dans *Le Messenger*, le journal interne de Villa Medica;
- préparé d'autres capsules sur les droits des usagers pour le *Bulletin des usagers*;
- finalisé le règlement sur la procédure d'examen des plaintes qui fut approuvé par le conseil d'administration;
- participé à quatre rencontres du comité de vigilance;
- présenté son rapport lors de l'assemblée annuelle 2016.

Par ailleurs, la commissaire n'a pu entreprendre le partenariat envisagé avec le comité des usagers; il est espéré que ceci se réalisera lorsque ce dernier reprendra l'ensemble de ses activités.

6. CONCLUSION

À la lumière des situations rencontrées cette année, la CLPQS voudrait souligner trois points qui nécessitent un suivi particulier ou une attention récurrente:

- L'encadrement accru du personnel d'agence;
- La réponse aux cloches d'appel en soirée;
- La stimulation/socialisation des usagers.

La commissaire souhaite remercier chaleureusement l'ensemble du personnel et des gestionnaires pour leur collaboration constructive.