

Centre de santé et de services sociaux  
du Haut-Saint-Laurent  
Haut-Saint-Laurent Health  
and Social Services Centre



**RAPPORT ANNUEL 2014-2015**  
**DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**  
**TERRITOIRE DU HAUT-SAINT-LAURENT**

**PRÉPARÉ POUR LE**  
**PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL**  
**DU CENTRE INTÉGRÉ DE**  
**SANTÉ ET SERVICES**  
**SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE OUEST**

**PAR MICHAEL BURY**

**LE 14 MAI 2015**

**Tableau 1-A-1**  
**ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN**

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier (Protecteur du citoyen)
0	28	28	0	0

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice		Transmis au 2 <sup>e</sup> palier (Protecteur du citoyen)	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2014 - 2015	0	-100	<u>28</u>	-22	<u>28</u>	-26	0	0	0	-100
2013 – 2014	2	0	36	50	38	58	0	-100	1	100
2012 – 2013	2	0	24	-53	24	-53	2	0	0	0

Le nombre total de plaintes reçues durant la période est de 28.

Le nombre de motifs traité est de 31 (noté qu'il peut avoir plus d'un motif par plainte).

Le nombre de plaintes transmis au protecteur du citoyen est de 1 avec 1 recommandation.

Le nombre de plaintes acheminé au médecin examinateur est de 0.

**PLAINTES REÇUES SELON LA MISSION**

MISSIONS	EXERCICES		
	2014-2015	2013-2014	2012-2013
CLSC	7	9	4
CHSLD	2	6	3
CH	19	21	18
CSSS du Haut-Saint-Laurent	0	0	1

Le nombre et le pourcentage des dossiers de plaintes selon l'auteur se détaillent comme suit :

Représentant : 0 = 0 %  
 Tiers : 20 = 37.93 %  
 Usager : 19 = 62.07 %

MOTIF	DÉFINITION	EXERCICE		
		2014-2015	2013-2014	2012-2013
<b>Accessibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence de service ou de ressource.</li> <li>• Délais : listes d'attente, respect des délais prescrits.</li> <li>• Difficulté d'accès : à un processus de transfert, aux services formellement requis, aux services réseaux, autres.</li> </ul>	5	12	7
<b>Aspect financier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allocation de ressources matérielles et financières : besoins spéciaux.</li> <li>• Facturation : de médicaments, de vaccins, etc.</li> </ul>	0	3	1
<b>Droits particuliers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès au dossier de l'utilisateur et dossier de plainte : refus d'accès, confidentialité, rectification.</li> <li>• Droit linguistique : accès aux services en langue anglaise.</li> <li>• Participation de l'utilisateur et de son représentant aux décisions affectant son état de santé et son bien-être.</li> <li>• Sécurité de l'utilisateur.</li> <li>• Autre.</li> </ul>	2	1	1
<b>Organisation du milieu et ressources matérielles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation du service alimentaire : organisation fonctionnelle.</li> <li>• Personnalisation de l'alimentation : respect des choix, qualité des aliments.</li> <li>• Respect des normes requises : Guide alimentaire.</li> <li>• Équipement et matériel : bris mécanique, autre.</li> <li>• Sécurité et protection : biens personnels, bris et vol.</li> <li>• Lieux : chute, autre.</li> </ul>	8	11	7
<b>Relations interpersonnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abus par un tiers ou par un tiers non-intervenant : agression sexuelle.</li> <li>• Communication / attitude : manque de clarté, manque d'écoute, manque d'empathie, manque d'information, autre.</li> <li>• Fiabilité, disponibilité, respect.</li> </ul>	5	4	4
<b>Soins et services dispensés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compétence, habiletés techniques et professionnelles.</li> <li>• Continuité : absence de suivi, arrêt de service, congé ou fin de service prématuré, instabilité ou mouvement de personnel.</li> <li>• Décision clinique, évaluation et jugement professionnel.</li> <li>• Traitement / intervention / services (action faite) : approche thérapeutique.</li> <li>• Plan de services ou plan d'intervention : élaboration, contenu.</li> </ul>	11	7	5
<b>Autre</b>		0	0	0

## LES MOTIFS DE PLAINTE (suite)

*Il faut noter qu'une plainte pourrait avoir plusieurs motifs.*

- ◆ Le traitement des motifs complété avec mesures (démarche d'amélioration) : 10
- ◆ Traitement de motifs non complété : 0 (cessé, refusé, abandonné, rejeté).
- ◆ Le total des motifs traités est de 38.
- ◆ 1 dossier a été référé au Bureau du protecteur du citoyen.
- ◆ 1 intervention dont 0 avec mesure.
- ◆ Six (6) dossiers ont été référés au médecin examinateur donc 0 a été envoyé au comité de révision.

ACTIONS	EXERCICES		
	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Nombre d'interventions par le commissaire local	1	0	0
Nombre d'assistance par le commissaire local	4	12	3
Nombre de consultations	3	3	3
Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	0	0	0

## DÉLAIS D'EXAMEN

DURÉE	NOMBRE DE JOURS 2014-2015	POURCENTAGE
Moins de 3 jours	11	44.00 %
De 4 à 15 jours	8	32.00 %
De 16 à 30 jours	4	16.00 %
De 31 à 45 jours	2	8.00 %
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.00 % - Complétés à l'intérieur du délai prescrit de 45 jours.</b>
De 46 à 60 jours	0	0.00 %
De 61 à 90 jours	0	0.00 %
De 91 à 180 jours	0	0.00 %
181 jours et plus	0	0.00 %

---

## AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

- ◆ Promotion et information des droits des usagers 2 reprises
- ◆ Promotion du Régime d'examen des plaintes 2 reprises
- ◆ Participation au comité de vigilance et de la qualité 2 reprises
- ◆ Collaboration avec les comités des usagers et comités des résidents 2 reprises
- ◆ Participation aux Regroupements des commissaires 3 reprises

Merci de votre attention et bon été.



---

Michael Bury  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
Territoire du Haut-Saint-Laurent 450.829.2321 poste 3400

---

M. Yves Masse  
Président Directeur Général du centre de santé  
et services sociaux de la Montérégie ouest

**AU COURS DE L'EXERCICE 2014 - 2015**

**PLAINTES MÉDECIN EXAMINATEUR**

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier (Comité de révision)
2	1	3	0	0

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice		Transmis au 2 <sup>e</sup> palier (Protecteur du citoyen)	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2014 - 2015	2	200	<u>1</u>	-89	<u>3</u>	-71	0	-50	0	0
2013 - 2014	0	-100	9	50	7	-13	2	200	0	0
2012 - 2013	2	0	6	50	8	100	0	-100	0	-100

Par mission	
CH	2

- ◆ Le traitement de plaintes complété avec mesures (démarche d'amélioration) : 0
- ◆ Traitement de motifs complété sans mesure : 1
- ◆ Traitement de motifs complété avec mesure : 2
- ◆ Traitement de motifs non complété : 0 (cessé, refusé, abandonné, rejeté).

## LES MOTIFS DE PLAINTE – MÉDECIN EXAMINATEUR

MOTIF	DÉFINITION	EXERCICE		
		2014-2015	2013-2014	2012-2013
<b>Accessibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absence de service ou de ressource.</li> <li>Délais : listes d'attente, respect des délais prescrits.</li> <li>Difficulté d'accès : à un processus de transfert, aux services formellement requis, aux services réseaux, autres.</li> </ul>	0	0	0
<b>Aspect financier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allocation de ressources matérielles et financières : besoins spéciaux.</li> <li>Facturation : de médicaments, de vaccins, etc.</li> </ul>	0	0	0
<b>Droits particuliers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accès au dossier de l'utilisateur et dossier de plainte : refus d'accès, confidentialité, rectification.</li> <li>Droit linguistique : accès aux services en langue anglaise.</li> <li>Participation de l'utilisateur et de son représentant aux décisions affectant son état de santé et son bien-être.</li> <li>Sécurité de l'utilisateur.</li> <li>Autre.</li> </ul>	0	0	0
<b>Organisation du milieu et ressources matérielles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation du service alimentaire : organisation fonctionnelle.</li> <li>Personnalisation de l'alimentation : respect des choix, qualité des aliments.</li> <li>Respect des normes requises : Guide alimentaire.</li> <li>Équipement et matériel : bris mécanique, autre.</li> <li>Sécurité et protection : biens personnels, bris et vol. <ul style="list-style-type: none"> <li>Lieux : chute, autre.</li> </ul> </li> </ul>	0	0	0
<b>Relations interpersonnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abus par un tiers ou par un tiers non-intervenant, agression sexuelle. <ul style="list-style-type: none"> <li>Communication / attitude : manque de clarté, manque d'écoute, manque d'empathie, manque d'information, autre.</li> <li>Fiabilité, disponibilité, respect.</li> </ul> </li> </ul>	1	1	0
<b>Soins et services dispensés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compétence, habiletés techniques et professionnelles. <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuité : absence de suivi, arrêt de service, congé ou fin de service prématuré, instabilité ou mouvement de personnel.</li> <li>Décision clinique, évaluation et jugement professionnel.</li> <li>Traitement / intervention / services (action faite, approche thérapeutique).</li> </ul> </li> </ul>	2	4	4

	♦ Plan de services ou plan d'intervention : élaboration, contenu.			
<b>Autre</b>		0	0	0

#### DÉLAIS D'EXAMEN - MÉDECIN EXAMINATEUR

DURÉE	NOMBRE DE JOURS 2014-2015	POURCENTAGE
Moins de 3 jours	0	0 %
De 4 à 15 jours	0	0 %
De 16 à 30 jours	0	0 %
De 31 à 45 jours	0	0 %
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0 % - Complétés à l'intérieur du délai prescrit de 45 jours.</b>
De 46 à 60 jours	1	50.00 %
De 61 à 90 jours	0	0 %
De 91 à 180 jours	1	50.00 %
181 jours et plus	0	0 %

**NB : Plusieurs médecins étaient impliqués dans ces plaintes et leurs réponses se sont fait longuement attendre malgré des rappels.**

Merci de votre attention et bon été.

Michael Bury  
Territoire du Haut-Saint-Laurent 450.829.2321 poste 3400

Dr Jean-Pierre Jacquemin  
Médecin examinateur