

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU BAS-SAINT-LAURENT

RAPPORT ANNUEL 2015-2016

SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES
ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES DES
ÉTABLISSEMENTS PUBLICS ET PRIVÉS ET DES AUTORITÉS RÉGIONALES



Juin 2016

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| Sigles et acronymes..... | 3 |
| Présentation..... | 4 |
| Faits marquants de l'année 2015-2016 | 5 |
| CHAPITRE 1 | |
| Rapport du CISSS du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services | 7 |
| SECTION 1 Bilan de l'examen des dossiers de plainte et d'intervention | 7 |
| 1.1 Plaintes..... | 7 |
| 1.2 Interventions | 7 |
| 1.3 Plaintes et interventions, selon l'instance visée | 8 |
| 1.4 Plaintes et interventions non complétées | 8 |
| 1.5 Motifs de plainte et d'intervention..... | 8 |
| 1.6 Mesures correctives et recommandations | 9 |
| 1.7 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires non médicales | 10 |
| 1.8 Bilan des dossiers de plainte conclus selon les motifs et transmis au Protecteur du citoyen..... | 10 |
| 1.9 Délai d'examen | 11 |
| 1.10 Demandes d'assistance | 11 |
| 1.11 Demandes de consultation | 11 |
| 1.12 Autres fonctions des commissaires | 12 |
| CHAPITRE 2 | |
| Rapport sur l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs..... | 13 |
| SECTION 2 Bilan de l'examen des dossiers de plaintes médicales..... | 13 |
| 2.1 Plaintes médicales | 13 |
| 2.2 Motifs de plainte médicale..... | 13 |
| 2.3 Mesures correctives..... | 14 |
| 2.4 Délai d'examen des plaintes médicales | 15 |
| 2.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires | 15 |
| 2.6 Bilan des dossiers de plainte transmis au comité de révision | 15 |
| Conclusion | 16 |

N.B.: Dans ce rapport,
la forme masculine est utilisée sans discrimination
et dans le seul but d'alléger le texte.

SIGLES ET ACRONYMES

| | |
|----------------------------|--|
| Agence | Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent |
| CAAP-BSL | Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent |
| CHSGS | Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés |
| CHSLD | Centre d'hébergement et de soins de longue durée |
| CISSS du Bas-Saint-Laurent | Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent |
| CJ | Centre jeunesse |
| CLSC | Centre local de services communautaires |
| CMDP | Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens |
| Commissaire adjoint | Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services |
| Commissaire | Commissaire aux plaintes et à la qualité des services |
| CR | Centre de réadaptation |
| CRDA | Centre de réadaptation pour déficience auditive |
| CRDI-TED | Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement |
| CRDM | Centre de réadaptation pour déficience motrice |
| CRDV | Centre de réadaptation pour déficience visuelle |
| CRJDA | Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation |
| CRD | Centre de réadaptation en dépendance |
| CRDP | Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique |
| CPEJ | Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse |
| CSSS | Centre de santé et de services sociaux |
| LSSSS | Loi sur les services de santé et les services sociaux |
| MSSS | Ministère de la Santé et des Services sociaux |
| MRC | Municipalité régionale de comté |
| PLAIDD-BF | Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve |
| SIGPAQS | Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services |

PRÉSENTATION

Le régime d'examen des plaintes, institué en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) accorde aux usagers le droit de porter plainte s'ils sont insatisfaits des services offerts par l'une ou l'autre des instances du réseau de la santé et des services sociaux.

Dans cette perspective, lorsque la plainte concerne les services offerts par un établissement de santé et de services sociaux ou une résidence privée pour aînés, un organisme communautaire oeuvrant en santé et services sociaux ou encore les services pré-hospitaliers d'urgence, elle est examinée en première instance par un commissaire ou un commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services. Le régime d'examen des plaintes prévoit que, si l'utilisateur demeure insatisfait à la suite de l'examen de sa plainte qu'il a adressée au premier palier, il peut adresser un recours au deuxième palier auprès du Protecteur du citoyen.

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident rattaché à l'établissement, elle est examinée par un médecin examinateur. Par ailleurs, si l'utilisateur demeure insatisfait à la suite de l'examen de sa plainte qu'il a adressée au premier palier au médecin examinateur, celle-ci peut être examinée en deuxième instance par le comité de révision de l'établissement.

Soulignons qu'en tout temps, l'utilisateur qui désire porter une plainte auprès de l'une ou l'autre des instances du réseau de la santé et des services sociaux et auprès du Protecteur du citoyen peut être assisté et accompagné dans sa démarche par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL), un organisme communautaire mandaté à cet effet par le ministre de la Santé et des Services sociaux. L'utilisateur peut également s'adresser au comité des usagers de l'établissement, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, à l'organisme communautaire Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve (PLAIDD-BF) ou à toute autre personne de son choix pour obtenir une assistance pour déposer une plainte.

La commissaire et les commissaires adjoints sont nommés et relèvent du conseil d'administration de l'établissement. Ils exercent des fonctions exclusives centrées sur le respect des droits, l'amélioration de la satisfaction et l'examen des plaintes. La commissaire et les commissaires adjoints possèdent également un pouvoir d'intervention leur permettant d'agir sur demande ou de leur propre initiative pour examen des situations lorsqu'ils ont des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

La commissaire et les commissaires adjoints assurent également la promotion du régime d'examen des plaintes et la promotion de l'indépendance de leur rôle, de façon concertée, pour la population de la région du Bas-Saint-Laurent.

De plus, la commissaire est membre du comité de vigilance et de la qualité mis en place par le conseil d'administration de l'établissement. Ce comité s'assure, entre autres, du suivi des recommandations émises par tous les commissaires dans le cadre de leurs fonctions.

Pour desservir cette population, le CISSS du Bas-Saint-Laurent dispose de 42 installations regroupant les missions, centre hospitalier (CH), centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), centre local de services communautaires (CLSC), centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ), centre de réadaptation (déficience physique, intellectuelle ou dépendance). On compte également 133 organismes communautaires oeuvrant en santé et services sociaux, environ 154 résidences privées pour aînés, 12 entreprises ambulancières et 2 centres de communication santé (CAUREQ et CAUCA).

FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2015-2016

Au cours de l'exercice financier 2015-2016, on observe les faits marquants suivants concernant le régime d'examen des plaintes au CISSS du Bas-Saint-Laurent.

- 1^{er} avril 2015 : Création du nouveau CISSS du Bas-Saint-Laurent
- 1^{er} mai 2015 : Nomination de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- 21 mai 2015 : Nomination des trois commissaires adjoints
- 4 septembre 2015 : Adoption du Règlement sur la procédure d'examen des plaintes
- 25 septembre 2015 : Nomination des médecins examinateurs
- 17 novembre 2015 : Nomination des membres du comité de révision
- 21 janvier 2016 : Première réunion du Comité de révision
- 21 janvier 2016 : Première réunion du Comité de vigilance et de la qualité
- 22 janvier 2016 : Rencontre de l'équipe commissaires aux plaintes et médecins examinateurs
- 5 mars 2016 : Fusion des 10 bases de données du SIGPAQS

Le regroupement des bases de données ne nous permet plus de différencier de quelles installations précisément les demandes proviennent. Les données qui vous sont déposées dans ce rapport sont générées automatiquement par la base de données et nous apparaissent assez proches de la réalité, et ce, sans toutefois pouvoir s'assurer de leur fiabilité totale.

MISE EN GARDE : Auparavant, les données des commissaires locaux et du commissaire régional étaient compilées de façon séparée. Chaque établissement et l'Agence avaient leur système distinct. Avec l'avènement du CISSS, nous avons regroupé tous les résultats.

BILAN DE L'ANNÉE 2015-2016

L'équipe des commissaires a examiné 659 dossiers au cours de l'année 2015-2016 :

- 295** dossiers de plainte ont été conclus par la commissaire et les commissaires adjoints, relatifs à 323 motifs de plainte qui ont donné lieu à 119 mesures correctives.
- 11** dossiers ont été transmis au Protecteur du citoyen, relativement à 12 motifs. Au 31 mars 2016, 3 dossiers avaient été conclus par le Protecteur du citoyen, dont 2 avec de nouvelles recommandations.
- 59** dossiers d'intervention relatifs à 71 motifs d'intervention ont donné lieu à 25 mesures correctives.
- 226** demandes d'assistance conclues.
- 24** demandes de consultation conclues.
- 55** dossiers de plainte médicale ont été conclus par les médecins examinateurs relatifs à 60 motifs de plainte ont donné lieu à 4 mesures correctives. De ce nombre, 13 dossiers ont été transmis et conclus en 2015-2016 par le comité de révision, dont 11 au Centre hospitalier régional de Rimouski.

CHAPITRE 1

Rapport du CISSS du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité de services par l'équipe des commissaires aux plaintes et à la qualité des services

SECTION 1

Bilan de l'examen des dossiers de plainte et d'intervention

1.1 Plaintes

Une plainte est formulée par un usager ou son représentant en lien avec les services de santé ou les services sociaux qu'un usager a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement.

Évolution des dossiers de plainte

| Exercice financier | 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 Protecteur du citoyen |
|--------------------|--|-------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------|
| 2015-2016 | 36 | 283 | 295 | 24 | 11 |
| 2014-2015 | 34 | 417 | 415 | 36 | 16 |
| 2013-2014 | 58 | 389 | 413 | 34 | 20 |

Ces résultats démontrent **une diminution en rapport à la réception du nombre de plaintes** par tous les commissaires, comparativement à l'année de référence 2014-2015 (295 versus 415), soit avant la création du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

1.2 Interventions

Une intervention est issue de la propre initiative du commissaire, lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Le tableau ci-dessous présente le bilan du traitement des dossiers d'intervention au cours de l'exercice financier 2015-2016, et à titre comparatif, l'évolution des dossiers d'intervention au cours des deux exercices précédents.

| Exercice financier | 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 |
|--------------------|--|-------------------------|---------------------------|--|
| 2015-2016 | 5 | 68 | 59 | 14 |
| 2014-2015 | 16 | 64 | 75 | 5 |
| 2013-2014 | 19 | 55 | 58 | 16 |

Des 59 interventions réalisées en 2015-2016, 58 l'ont été à la suite d'un signalement au commissaire alors qu'une seule a été initiée sur constat du commissaire. Souvent, une intervention est effectuée lorsque les personnes qui expriment une insatisfaction ne sont pas les représentants autorisés par la LSSSS, mais que les commissaires jugent les situations suffisamment préoccupantes pour décider d'intervenir.

1.3 Plaintes et interventions, selon l'instance visée

À titre informatif, le tableau ci-dessous résume la répartition, par instance visée, pour les 295 plaintes et 59 interventions conclues dans l'année 2015-2016, et ce, pour tous les services et toutes les installations du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

| Instance visée | Plaintes conclues durant l'exercice | Interventions conclues durant l'exercice |
|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| Installations du CISSS | 275 | 36 |
| Organismes (avec entente) | 0 | 1 |
| Organismes communautaires | 1 | 1 |
| Résidences privées pour aînés | 15 | 18 |
| Ressources de type familial | 1 | 0 |
| Ressources intermédiaires | 1 | 3 |
| Services préhospitaliers d'urgence | 2 | 0 |
| Total | 295 | 59 |

1.4 Plaintes et interventions non complétées, toutes missions confondues

| Traitement non complété | Plaintes | Interventions |
|-----------------------------|-----------|---------------|
| Abandonné par l'utilisateur | 12 | 6 |
| Cessé | 6 | 3 |
| Refusé | 3 | 0 |
| Rejeté sur examen sommaire | 20 | 2 |
| Total | 41 | 11 |

1.5 Motifs de plainte et d'intervention

Le tableau ci-dessous présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte et d'intervention, selon les motifs, pour l'ensemble des instances visées.

| Motif de plainte (parfois plusieurs motifs par plainte) | Ensemble des instances visées | | | |
|--|-------------------------------|--------------|---------------|--------------|
| | Plaintes | Pourcentage | Interventions | Pourcentage |
| Accessibilité | 54 | 17 % | 4 | 6 % |
| Aspect financier | 42 | 13 % | 2 | 3 % |
| Droits particuliers | 29 | 9 % | 10 | 14 % |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 39 | 12 % | 21 | 29 % |
| Relations interpersonnelles | 56 | 17 % | 17 | 24 % |
| Soins et services dispensés | 101 | 31 % | 16 | 23 % |
| Autre | 2 | 1 % | 1 | 1 % |
| Total | 323 | 100 % | 71 | 100 % |

Commentaires : À la suite de leur examen, les 295 dossiers de plainte conclus représentaient un total de 323 motifs de plainte, alors que 59 dossiers d'intervention conclus représentaient un total de 71 motifs d'intervention.

Les motifs de plainte et d'intervention les plus élevés sont à propos des soins et services dispensés, ce qui correspond à près du tiers des plaintes (31%) et près du quart des interventions (23%).

Quant au motif en lien avec les relations interpersonnelles, il s'élève à 24 % de toutes les interventions conclues, soit près d'une intervention sur 4.

Pour ce qui est de l'organisation du milieu et des ressources matérielles, ce pourcentage s'élève à près du tiers des interventions réalisées (29%). Ce motif d'insatisfaction se retrouve le plus souvent à la source des interventions en résidence privée pour aînés.

1.6 Mesures correctives et recommandations

Engagement de l'instance : Un engagement de l'instance est inscrit lorsque, en cours d'examen, le gestionnaire reconnaît et propose une mesure d'amélioration

Mesure corrective : Une mesure corrective est utilisée pour solutionner rapidement un problème ponctuel.

Recommandation : Une recommandation vise à prévenir la répétition d'une situation.

Le tableau ci-dessous présente le bilan des mesures correctives et recommandations qui ont été émises par les commissaires, à la suite de l'examen des dossiers de plainte et d'intervention, selon l'ensemble des motifs.

| Mesure | Ensemble des mesures |
|---|----------------------|
| À portée individuelle | |
| Adaptation des soins et services | 20 |
| Adaptation du milieu et de l'environnement | 9 |
| Ajustement financier | 23 |
| Conciliation/intercession/médiation/liaison/ précision/application | 2 |
| Information / sensibilisation d'un intervenant | 17 |
| Obtention de services | 1 |
| Respect des droits | 3 |
| Sous-total | 75 |
| À portée systémique | |
| Adaptation des soins et services | 17 |
| Adaptation du milieu et de l'environnement | 17 |
| Adoption/révision/application de règles et procédures | 22 |
| Communication / promotion | 4 |
| Formation / supervision | 3 |
| Respect des droits | 4 |
| Autre | 2 |
| Sous-total | 69 |
| Total | 144 |

Commentaires : 144 mesures correctives ont été émises par les commissaires concernant les 323 motifs de plaintes et 71 motifs d'intervention, ce qui signifie que des améliorations ont été proposées dans 37% des situations examinées par les commissaires (144/394).

Au 31 mars 2016, 58 % des mesures d'amélioration ont été réalisées.

Voici quelques exemples des recommandations émises, au cours de l'année, aux différentes directions du CISSS du Bas-Saint-Laurent :

- Rappel sur le respect des espaces de stationnement pour personnes handicapées;
- Que la RI respecte les clauses de son contrat;
- Ajustement du matériel pour le confort des usagers;
- Réduction ou remboursement d'une facture de chambre;
- Remboursement des frais de déplacement;
- Rappel des bonnes pratiques (double vérification, procédures, tenue de dossiers);
- Rappel du code d'éthique et de déontologie;
- Respect de l'échelle canadienne de triage et de gravité.

1.7 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires non médicales

À titre informatif, ces situations réfèrent à l'article 33, 5^e paragraphe de la LSSSS qui prévoit que : « En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services en saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement (...), pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu ; il peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions ».

| Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires | Nombre |
|---|--------|
| Orientation pour étude disciplinaire non médicale (vers la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques) | 3 |

1.8 Bilan des dossiers de plainte conclus selon les motifs transmis au Protecteur du citoyen

Au cours de l'année 2015-2016, 11 dossiers de plainte ont été transmis au Protecteur du citoyen relativement à 12 motifs, alors que deux ont été conclus au 31 mars 2016 par ce dernier. Il est à noter que seules les plaintes traitées par les commissaires sont sujettes à un deuxième recours auprès du Protecteur du citoyen, alors que le traitement des interventions ne l'est pas. Le tableau suivant présente le bilan de ces dossiers de plainte transmis et conclus, selon les motifs.

| Motifs | Nombre plaintes/motifs | Dossiers conclus |
|-----------------------------|------------------------|------------------|
| Accessibilité (délais) | 2 | 1 |
| Aspect financier | 1 | 0 |
| Droits particuliers | 2 | 0 |
| Relations interpersonnelles | 1 | 0 |
| Soins et services dispensés | 5 | 1 |
| Autre | 1 | 0 |
| Total | 12 | 2 |

Commentaires : Il est bon de rappeler que, parmi toutes les plaintes transmises au Protecteur du citoyen, certaines sont sujettes à de nouvelles conclusions et recommandations, mais que dans la plupart des cas, le Protecteur du citoyen en arrive aux mêmes conclusions que les commissaires.

1.9 Délai d'examen

Le tableau ci-dessous permet de constater à quel pourcentage le délai de traitement des dossiers de plainte a été respecté alors que le délai prévu par la LSSSS est de 45 jours.

| Délai d'examen | Exercice financier | | |
|-------------------|--------------------|-----------|-----------|
| | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| 45 jours ou moins | 63 % | 86 % | 81 % |
| Plus de 45 jours | 37 % | 14 % | 19 % |

Commentaires : On constate, qu'au cours de l'année 2015-2016, 81 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours et moins, comparativement à 86 % en 2014-2015. Cet écart pourrait paraître élevé à première vue. Cependant, pour une année de transition, ce constat nous apparaît assez positif malgré tout.

1.10 Demandes d'assistance

Une demande d'assistance provient d'un usager, son représentant ou un tiers, à l'égard des soins et services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement. Il peut s'agir d'une insatisfaction sans plainte formelle, d'une demande d'information, de clarification concernant une procédure ou autre, un besoin d'orientation ou encore l'obtention d'un soin ou d'un service, en lien avec leurs droits.

Pour l'année 2015-2016, ce sont 226 demandes d'assistance qui ont été traitées. L'année précédente 262 assistances avaient été effectuées.

| Assistance | Nombre | Pourcentage |
|---------------------------------------|------------|--------------|
| Aide à la formulation d'une plainte | 27 | 12 % |
| Aide concernant un soin ou un service | 199 | 88 % |
| Total | 226 | 100 % |

1.11 Demandes de consultation

Une consultation vise essentiellement l'organisation des services et provient principalement des gestionnaires, mais aussi d'intervenants de l'établissement. Il peut s'agir d'un avis, d'un conseil, etc.

Pour l'année 2015-2016, ce sont 24 demandes de consultation qui ont été reçues.

| Consultation | Nombre | Pourcentage |
|--------------|-----------|----------------|
| Avis | 9 | 37,5 % |
| Consultation | 15 | 62,5 % |
| Total | 24 | 100,0 % |

1.12 Autres fonctions du commissaire

Dans le cadre de ses autres fonctions, les commissaires ont réalisé diverses activités, principalement en regard de la promotion du régime d'examen des plaintes. De plus, des rencontres avec les comités d'usagers ont eu lieu afin de leur faire part de la nouvelle organisation du Service des plaintes.

Par ailleurs, les activités de promotion du régime d'examen des plaintes ont été poursuivies en cours d'année. En plus des rencontres entre commissaires, on note également la poursuite des échanges et des collaborations avec les organismes d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et de défense de droits de la région, soit le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP – BSL) et l'organisme Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve (PLAIDD-BF). Plusieurs rencontres avec des ressources intermédiaires ont déjà été effectuées et la planification pour visiter les autres est en cours.

Le tableau suivant présente une synthèse des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du commissaire régional.

| Autres fonctions du commissaire | Nombre | Pourcentage |
|---|-----------|--------------|
| Promotion / Information | | |
| Droits et obligations des usagers | 14 | 15 % |
| Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires) | 1 | 1 % |
| Régime et procédure d'examen des plaintes | 22 | 24 % |
| Autre | 2 | 2 % |
| Sous-total | 39 | 42 % |
| Communications au conseil d'administration (en séance) | | |
| Bilan des dossiers des plaintes et des interventions | 1 | 1 % |
| Attentes du conseil d'administration | 2 | 2 % |
| Autre | 2 | 2 % |
| Sous-total | 5 | 5 % |
| Participation au comité de vigilance et de la qualité | | |
| Participation au comité de vigilance et de la qualité | 1 | 2 % |
| Sous-total | 1 | 2 % |
| Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes | | |
| Collaboration avec les comités des usagers / résidents | 19 | 21 % |
| Soutien aux commissaires locaux | 5 | 5 % |
| Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes | 16 | 17 % |
| Autre | 7 | 8 % |
| Sous-total | 47 | 51 % |
| Total | 93 | 100 % |

CHAPITRE 2

Rapport du CISSS du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes médicales et l'amélioration de la qualité des services par les médecins examinateurs et le comité de révision.

SECTION 2

Bilan de l'examen des dossiers de plaintes médicales

2.1 Plaintes médicales

Les plaintes médicales sont les plaintes reçues par la commissaire ou les commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services, mais qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident (médecin en stage). Ces plaintes sont transférées et analysées par un médecin examinateur.

Le tableau ci-dessous présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs. Ainsi, 55 dossiers ont été conclus au cours de l'exercice 2015-2016

| Exercice financier | 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 comité de révision |
|--------------------|--|-------------------------|---------------------------|--|--------------------------------|
| 2015-2016 | 27 | 64 | 63 | 28 | 13 |
| 2014-2015 | 21 | 60 | 54 | 27 | 2 |
| 2013-2014 | 20 | 61 | 60 | 21 | 5 |

Commentaires : Les dossiers de plainte conclus concernant la mission « centre hospitalier » représentent 97 % de l'ensemble des dossiers de plainte examinés par les médecins examinateurs, soit 61 plaintes médicales sur 63. Les deux autres plaintes concernaient un CHSLD et un CLSC. Notons que 13 des 63 dossiers de plainte conclus ont été transmis pour examen au comité de révision, dont 11 provenaient du Centre hospitalier régional de Rimouski.

On remarque que 28 dossiers sont toujours en cours à la fin de l'année. En début d'année, certains médecins ont été reconduits dans leurs fonctions de façon temporaire et malgré cela certaines installations n'ont pas eu de médecin examinateur pendant plusieurs mois. Il faut préciser que l'équipe actuelle des médecins examinateurs a été nommée le 25 septembre 2015, et ce, à la suite d'un appel d'offres interne. Cependant, quelques-uns d'entre eux n'étaient pas en mesure d'être fonctionnels avant janvier 2016. Une rencontre a été organisée le 22 janvier 2016 par la commissaire aux plaintes et regroupant tous les médecins examinateurs et les commissaires adjoints. Pour toutes ces raisons, plusieurs dossiers ont pris un retard de traitement considérable.

2.2 Motifs de plainte médicale

L'examen, par les médecins examinateurs des 63 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 68 motifs de plainte. Le tableau ci-dessous présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte conclus selon les motifs de plainte pour l'ensemble des missions confondues.

| Motifs de plainte | Ensemble des missions | |
|--|-----------------------|--------------|
| | Nombre | Pourcentage |
| Accessibilité | 4 | 6 % |
| Aspect financier | 0 | 0 % |
| Droits particuliers | 6 | 9 % |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 0 | 0 % |
| Relations interpersonnelles | 12 | 18 % |
| Soins et services dispensés | 45 | 66 % |
| Autre | 1 | 1 % |
| Total | 68 | 100 % |

Commentaires : On remarque que 66 % des motifs de plainte étaient en lien direct avec les soins et services dispensés.

2.3 Mesures correctives

Le tableau, ci-dessous, présente le bilan des mesures correctives et les recommandations qui ont été émises par les médecins examinateurs à la suite de l'examen des dossiers de plainte conclus selon l'ensemble des motifs. Ainsi, deux mesures recommandées avaient une portée individuelle et deux autres une portée systémique.

| Mesure | Ensemble des motifs |
|---|---------------------|
| À portée individuelle | |
| Adaptation des soins et services | 2 |
| Conciliation / intercession / médiation / liaison / précision / explication | 2 |
| Information / sensibilisation de l'intervenant | 1 |
| Autre | 1 |
| Sous-total | 6 |
| À portée systémique | |
| Adaptation des soins et services | 2 |
| Adoption / révision / application de règles et procédures | 1 |
| Formation / supervision | 2 |
| Sous-total | 5 |
| Total | 11 |

Commentaires : Seulement 16% des plaintes médicales (11/68) donnent lieu à des recommandations pour mesures correctives.

2.4 Délai d'examen des plaintes médicales

| Délai d'examen | Exercice financier | | |
|-------------------|--------------------|-----------|-----------|
| | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Moins de 45 jours | 18 % | 48 % | 45 % |
| Plus de 45 jours | 82 % | 52 % | 55 % |

2.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

Le tableau présente l'état des dossiers transmis par le médecin examinateur pour étude à des fins disciplinaires.

| Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires | Nombre de plaintes transmises | Nombre de plaintes conclues |
|--|-------------------------------|-----------------------------|
| Transmission au CMDP | 4 | 0 |

2.6 Bilan des dossiers de plainte transmis au comité de révision

Au cours de l'année 2015-2016, 13 des 63 dossiers de plainte conclus par les médecins examinateurs ont été transmis et conclus par le comité de révision du CISSS Bas-Saint-Laurent, pour un examen en seconde instance.

| Exercice financier | 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 |
|--------------------|--|-------------------------|---------------------------|--|
| 2015-2016 | 2 | 13 | 15 | 0 |
| 2014-2015 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 2013-2014 | 0 | 5 | 1 | 4 |

Commentaires : Puisqu'il s'agit d'un deuxième recours pour la personne plaignante, il est bon de rappeler que parmi toutes les plaintes transmises au Comité de révision, certaines sont sujettes à une demande de bonification de l'information au médecin examinateur. Pour 2015-2016, une collecte de données nous a permis de constater que dans 7 cas sur 13, le Comité de révision a confirmé les conclusions des médecins examinateurs.

CONCLUSION

Avant la création du CISSS du Bas-St-Laurent (1er avril 2015), la région était dotée de dix commissaires locaux et d'un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, pour un total de 155,5 heures/semaine. À terme, l'équipe de commissaires du CISSS du Bas-Saint-Laurent compte un commissaire et trois commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services, totalisant 140 heures/semaine.

Cette transformation du réseau a représenté un défi de taille, tant pour la restructuration de l'équipe des commissaires que pour le nombre d'installations et de missions à couvrir sur un grand territoire, ce qui exige une polyvalence accrue pour connaître les différentes missions ainsi qu'une grande mobilité de la part de tous les commissaires.

En mai 2015, la commissaire et les 3 adjoints ont été nommés dont deux nouvelles personnes qui n'occupaient pas cette fonction antérieurement. Ces derniers, ainsi que les nouveaux médecins examinateurs, ont dû, avec le soutien de personnes expérimentées, s'approprier rapidement leurs fonctions. Malgré la grande transformation du réseau, ni le ministère, ni l'Association des médecins n'ont offert de formation en cours d'année pour bien les outiller. Donc, plusieurs membres de l'équipe ont été, tout au long de l'année, en processus d'apprentissage et d'adaptation à leur nouveau rôle. Soucieux de l'efficacité de notre service, la réorganisation des bureaux et l'organisation de la bureautique (informatique) a aussi été un défi en soi tout au long de cette période.

D'autre part, il a fallu apprendre rapidement à travailler de façon différente afin de s'assurer que les droits des usagers soient respectés et que la qualité des services offerts dans toutes les installations du CISSS Bas-Saint-Laurent continue de s'améliorer, peu importe la mission et la localisation, et ce, malgré qu'il n'y ait plus de commissaire en présence de façon régulière dans les différentes installations. Plusieurs rencontres ont été effectuées afin de faire la promotion de la nouvelle organisation du service tant auprès des directeurs, directeurs adjoints, équipe de gestionnaires, des propriétaires de résidences privées pour aînées, comité des usagers, etc. Par ailleurs, nous devons poursuivre notre promotion, avec les moyens contemporains en matière de technologie, afin d'assurer notre présence et notre accessibilité partout au Bas-Saint-Laurent.

Afin de créer un consensus et d'avoir une action concertée, l'équipe des commissaires s'est dotée d'une vision, de valeurs et d'une culture axée sur l'amélioration de la qualité des services et propre au service des plaintes et la responsabilisation des insatisfactions exprimées par les usagers. Le comité de vigilance et de la qualité a adhéré et le conseil d'administration de l'établissement l'a adopté lors d'une séance régulière. D'autre part, des travaux, sous forme d'atelier de travail, sont en cours, et ce, dans le but d'uniformiser notre pratique, de rendre notre fonctionnement plus efficace et le processus d'examen des plaintes plus fluide et standardisé.

À cet effet, une préoccupation constante habite la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, soit l'accessibilité au processus de plainte, puisqu'il n'y a plus un commissaire par organisation comme auparavant, mais plutôt deux dans le pôle Est et deux dans le pôle Ouest. Afin de tenter de minimiser les impacts négatifs des difficultés d'accès aux commissaires dans tous les territoires à desservir, différentes mesures ont rapidement été déployées notamment : numéro de téléphone unique sans frais, site internet révisé avec formulaire de plainte numérisé et déploiement des nouvelles affiches et dépliants qui ont été produits par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Tout au long de l'année, les données ont été enregistrées selon les anciens établissements et l'Agence. Le système informatique d'enregistrement des demandes, le SIGPAQS (système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services) ont été fusionnés le 5 mars dernier non sans impact sur la gestion de l'information. Depuis le 1er avril 2016, les tables descriptives ont été ajustées selon la nouvelle structure de l'organisation. Nous sommes confiants que, pour les prochaines années, des données plus parlantes (par programme, par installation, par secteur) pourront nous aider à mieux identifier des zones d'amélioration et le suivi des recommandations par les différentes directions.

Il nous faudra poursuivre nos efforts pour mettre en place un processus simple, efficace et de proximité, afin que la population puisse continuer de nous accorder leur confiance et croire en la crédibilité du régime d'examen des plaintes à l'intérieur du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

La promotion du régime d'examen des plaintes demeure essentielle afin que les usagers et les résidents et tout le personnel (gestionnaires et intervenants) puissent connaître les mécanismes en place et y accorder toute leur confiance. L'accès aux différents moyens pour porter plainte sera un des éléments clés de ce défi et nous devons nous y pencher de façon rigoureuse et continue. Cependant, la fusion de tous les organismes qui œuvrent en santé et services sociaux (343 sites) apporte un défi de taille afin de promouvoir les droits des usagers.

Soulignons, par ailleurs, que l'on retrouve maintenant, sur le site Internet du CISSS du Bas-Saint-Laurent, dans la section *Plaintes et droits des usagers*, différents renseignements sur le régime d'examen des plaintes, entre autres :

- Le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes;
- Les coordonnées :
 - de la commissaire et des commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services;
 - des comités des usagers de la région (CUCI et CUC);
 - du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – CAAP Bas-Saint-Laurent;
 - de PLAIDD-BF (Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve);
 - du Protecteur du citoyen.

Les résultats obtenus de la gestion du régime d'examen des plaintes par le CISSS du Bas-Saint-Laurent témoignent de l'engagement de l'ensemble des intervenants qui ont contribué à assurer des services de qualité à la population du Bas-Saint-Laurent au cours de la dernière année.

En terminant, je souhaiterais souligner qu'au-delà de la réorganisation, de la restructuration, de l'harmonisation de nos méthodes de travail, des mesures d'optimisation et de la taille qu'est devenue notre organisation, il ne faudrait jamais oublier l'importance de rester sensible et centré sur nos usagers, leurs réalités et leurs besoins. Ils doivent rester au cœur de nos préoccupations.

Stéphanie Bush

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CISSS du Bas-Saint-Laurent

www.cisss-bsl.gouv.qc.ca

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent**

Québec 

