

# Rapport annuel

sur l'application de la procédure  
d'examen des plaintes et de  
l'amélioration de la qualité  
des services 2016-2017

CISSS des Laurentides




Respect

Collaboration

Engagement

Intégrité

Bienveillance



Le Rapport annuel 2016-2017 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services est une publication du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides, situé au 1000, rue Labelle, Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5N6.

La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Web du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides : <http://www.santelaurentides.qc.ca>

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.  
Les pourcentages arrondis peuvent modifier le total de certains calculs.

#### Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

Bibliothèque et Archives Canada, 2017

ISBN : 978-2-550-78346-6 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-78347-3 (version PDF)

Tous droits réservés. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, ou la diffusion de ce document, même partielle, sont interdites sans l'autorisation préalable du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides.

Adopté par le conseil d'administration le (date à venir)

Cependant, la reproduction partielle ou complète de ce document à des fins personnelles et non commerciales est permise à la condition d'en mentionner la source.

Rédaction par Marie-Josée Boulianne, commissaire aux plaintes et à la qualité des services et mise en page par Karine Gagnon et Manon Tremblay.

© Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides, 2017



# Mot de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services



C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2016-2017.

Ce rapport fait état des activités réalisées au cours de la dernière année, par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides et les médecins examinateurs, auprès des différentes installations du CISSS et des autres instances visées par la *Loi sur les services de santé et sur les services sociaux*.

Tout au long de l'année, les acteurs du régime d'examen des plaintes ont concentré leurs efforts afin d'offrir avec rigueur et célérité, un traitement diligent des plaintes et des insatisfactions leur ayant été adressées par les usagers ou par leurs représentants.

Au cours de l'année 2016-2017, 2 465 dossiers ont été traités, lesquels représentent plus spécifiquement 944 dossiers de plaintes et 384 signalements ayant justifié une intervention du commissaire. De plus, 976 demandes d'assistances ont été traitées soit pour de l'aide à la formulation d'une plainte ou concernant l'accessibilité à un soin ou un service.

Enfin, 161 demandes de consultations ont été adressées au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CISSS des Laurentides référant notamment à des demandes d'avis sur l'application du régime d'examen des plaintes et sur les droits des usagers.

Par cet apport, la population et les usagers du CISSS des Laurentides ont donc contribué à l'amélioration de la qualité des soins et des services en favorisant la mise en place de 412 mesures correctives tangibles permettant de prévenir la récurrence de situations similaires à l'avenir.

Une fois de plus, je ne peux passer sous silence la collaboration du personnel, des gestionnaires et des membres de la direction du CISSS des Laurentides et des différentes instances de la région ayant été interpellés par l'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs, pour leur contribution à l'examen des dossiers, et dont l'engagement a été déterminant pour l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que le respect des droits des usagers du réseau.


Je souhaite que tous demeurent mobilisés afin de servir les intérêts des usagers, témoignant ainsi d'une volonté certaine d'offrir des soins et des services de qualité à la population.

En terminant, permettez-moi de souligner la collaboration indéniable de l'ensemble des membres de l'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides pour la rigueur de leur travail et leur engagement. Un merci particulier à Mme Karine Gagnon et Mme Manon Tremblay pour leur collaboration à la validation des données de ce rapport de même que pour la mise en page de ce document.


Je vous invite à prendre connaissance du rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2016-2017 et vous souhaite une excellente lecture.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides,

Marie-Josée Boulianne



Les faits saillants au cours  
de l'exercice 2016-2017



**Légende**

Par rapport à l'an passé : ↑ augmentation ↓ diminution = comparable

|                   |              |  |
|-------------------|--------------|--|
| <b>↓ de 0,6 %</b> | <b>2 465</b> | <b>Nombre de dossiers traités en 2016-2017</b>   |
| <b>↑ de 20 %</b>  | <b>808</b>   | <b>Plaintes reçues en première instance par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services</b>               |
| <b>↑</b>          | <b>1160</b>  | Motifs de plaintes conclues  |
| <b>=</b>          | <b>59 %</b>  | Des dossiers de plaintes concernent les services offerts dans les centres hospitaliers                                 |
| <b>↓</b>          | <b>300</b>   | Mesures correctives  |
| <b>↓</b>          | <b>41 %</b>  | Des mesures correctives à portée individuelle  |
| <b>↑</b>          | <b>59 %</b>  | Des mesures correctives à portée systémique  |
| <b>↑</b>          | <b>7 %</b>   | Dossiers transmis au 2 <sup>e</sup> palier au protecteur du citoyen  |
| <b>↑ de 76 %</b>  | <b>384</b>   | <b>Interventions initiées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services à la suite d'un signalement</b> |
| <b>↑</b>          | <b>522</b>   | Motifs ayant conduit à l'ouverture de dossiers d'intervention  |
| <b>↓</b>          | <b>96</b>    | Mesures correctives  |
| <b>↓</b>          | <b>32 %</b>  | Des mesures correctives à portée individuelle  |
| <b>↑</b>          | <b>71 %</b>  | Des mesures correctives à portée systémique  |
| <b>↓ de 23 %</b>  | <b>976</b>   | <b>Assistances</b>   |
| <b>↑ de 19 %</b>  | <b>161</b>   | <b>Consultations</b>   |
| <b>↓ 10 %</b>     | <b>136</b>   | <b>Plaintes reçues en première instance par les médecins examinateurs</b>  |
| <b>↓</b>          | <b>88</b>    | Motifs de plaintes conclues  |
| <b>↓</b>          | <b>16</b>    | Mesures correctives  |
| <b>↓</b>          | <b>4</b>     | Dossiers transmis au comité de révision  |
| <b>=</b>          | <b>1</b>     | Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires   |

# Table des matières

## Mot de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

### Les faits saillants au cours de l'exercice 2016-2017

|  |    |
|--|----|
| <b>Introduction</b> .....                                    | 9  |
| Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales ..... | 10 |
| Le portrait de la région des Laurentides .....               | 11 |
| La présentation du rapport annuel .....                      | 13 |

## CHAPITRE 1

### Le rapport d'activités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour les installations du CISSS des Laurentides

|   |    |
|---|----|
| 1.1 Les activités ponctuelles réalisées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et son équipe.....   | 16 |
| 1.2 Les participations statutaires de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services .....  | 16 |
| 1.3 Les constats .....  | 17 |
| 1.4 Les dossiers de plaintes et d'interventions de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour les installations du CISSS des Laurentides ..... | 18 |
| 1.5 Les motifs de plaintes et d'interventions pour les installations du CISSS des Laurentides .....   | 22 |
| 1.6 Les mesures d'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que du respect des droits des usagers.....   | 23 |
| 1.7 Le portrait des dossiers dans les différentes installations du CISSS des Laurentides .....  | 24 |

## CHAPITRE 2

### Le rapport d'activités des médecins examinateurs pour les installations du CISSS des Laurentides

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Le bilan des dossiers de plaintes des médecins examinateurs.....                                   | 36 |
| 2.2 Les mesures d'amélioration de la qualité des soins et des services et des droits des usagers ..... | 39 |

## CHAPITRE 3

### Le rapport du comité de révision

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Le comité de révision .....              | 42 |
| 3.2 Les dossiers du comité de révision ..... | 43 |

## CHAPITRE 4

### Le rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour les instances à missions régionales

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Le bilan des dossiers de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour les instances à missions régionales..... | 46 |
|---|----|

|                         |    |
|-------------------------|----|
| <b>Conclusion</b> ..... | 51 |
|-------------------------|----|

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Liste des graphiques..... | 52 |
|---------------------------|----|

|                         |    |
|-------------------------|----|
| Liste des tableaux..... | 52 |
|-------------------------|----|

|                        |    |
|------------------------|----|
| Liste des sigles ..... | 53 |
|------------------------|----|

|   |    |
|---|----|
| Annexe 1 Procédure à suivre pour porter plainte ..... | 54 |
|---|----|

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Annexe 2 Types de dossiers ..... | 55 |
|----------------------------------|----|

|  |    |
|--|----|
| Annexe 3 Motifs de plaintes et d'interventions ..... | 56 |
|--|----|





# Introduction

# Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales

## Les rôles et responsabilités

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS), les commissaires adjointes aux plaintes et à la qualité des services (CAPQS) ainsi que les médecins examinateurs sont responsables envers le conseil d'administration, du respect des droits des usagers dans le cadre de leurs fonctions et du traitement diligent de leurs plaintes. Ils exercent, notamment, les fonctions suivantes :

- Applique la procédure d'examen des plaintes en recommandant, au besoin, toutes mesures susceptibles d'en améliorer le traitement;
- Assure la promotion de l'indépendance de son rôle, ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes et du code d'éthique;
- Examine avec diligence une plainte, dès sa réception;
- Saisit toute instance visée lorsqu'en cours d'examen, une pratique ou une conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire et formule toute recommandation à cet effet dans ses conclusions;
- Informe, dans un délai de 45 jours, le plaignant des conclusions motivées auxquelles ils sont arrivés, accompagnées, le cas échéant, des recommandations transmises aux instances concernées et indique les modalités de recours auprès du Protecteur du citoyen ou du comité de révision dans le cas d'une plainte médicale;
- Dresse au moins une fois par année un bilan de leurs activités.

## Le mandat

En vertu du régime d'examen des plaintes, la commissaire traite les plaintes et insatisfactions formulées auprès des instances suivantes :

- Le CISSS des Laurentides incluant les organismes, sociétés ou personnes auxquels il recourt;
- Les résidences privées pour aînés (RPA);
- Les services préhospitaliers d'urgence (SPU) et le Centre de communication santé Laurentides-Lanaudière;
- Les organismes communautaires (OC);
- Ressources privées ou communautaires certifiées offrant de l'hébergement en dépendance (RPCCHD).

## La mission et les valeurs

Ayant pour mission de s'assurer du respect et de l'application du régime d'examen des plaintes, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services s'assure également de promouvoir la qualité des services et le respect des droits des usagers. Inspirée par les valeurs organisationnelles du CISSS des Laurentides, ses actions et ses réflexions reposent sur des valeurs dont les principales se déclinent ainsi : le respect, la bienveillance, la rigueur, l'impartialité, l'équité et l'empathie. Ces valeurs se traduisent dans l'exécution de son rôle et de ses responsabilités, tant auprès des usagers, des partenaires que de l'ensemble de la population.



# Le portrait de la région des Laurentides

## Le réseau de la santé et des services sociaux des Laurentides

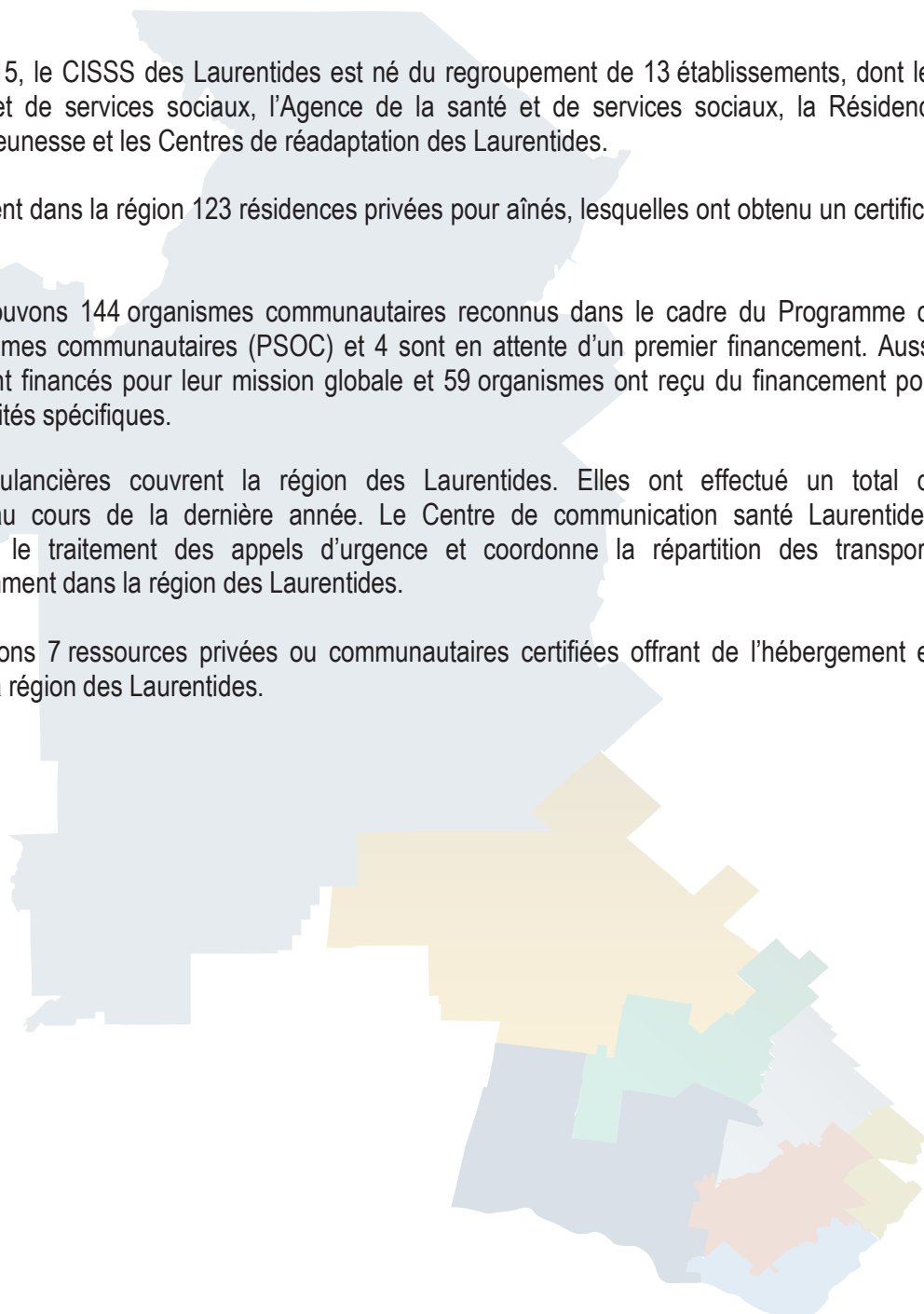
Créé le 1<sup>er</sup> avril 2015, le CISSS des Laurentides est né du regroupement de 13 établissements, dont les Centres de santé et de services sociaux, l'Agence de la santé et de services sociaux, la Résidence Lachute, le Centre jeunesse et les Centres de réadaptation des Laurentides.

On compte également dans la région 123 résidences privées pour aînés, lesquelles ont obtenu un certificat de conformité.

De plus, nous retrouvons 144 organismes communautaires reconnus dans le cadre du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) et 4 sont en attente d'un premier financement. Aussi, 140 organismes sont financés pour leur mission globale et 59 organismes ont reçu du financement pour des ententes d'activités spécifiques.

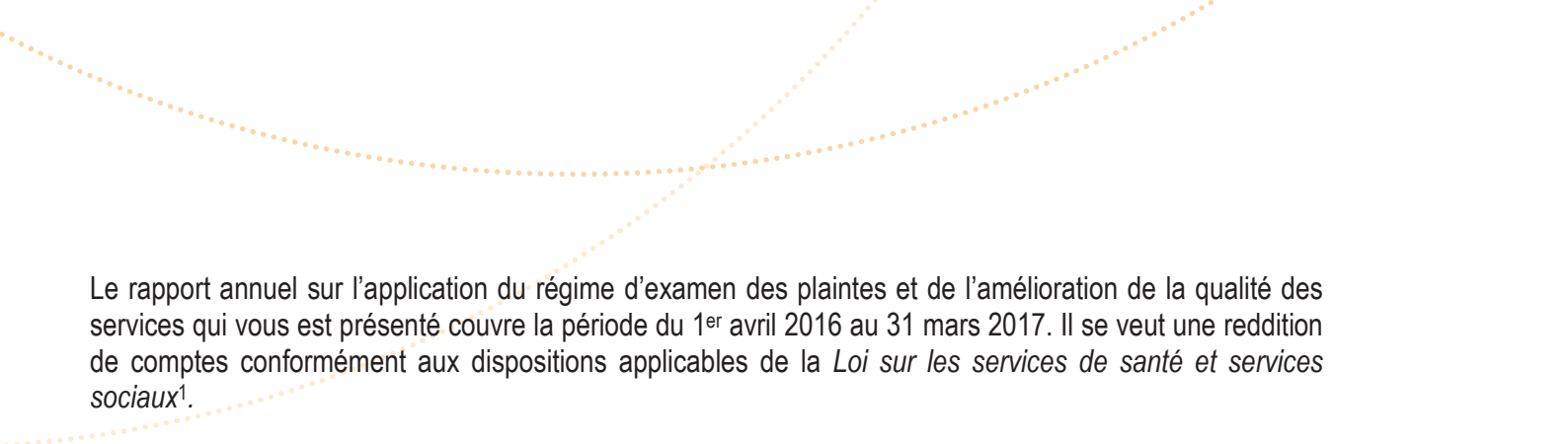
9 compagnies ambulancières couvrent la région des Laurentides. Elles ont effectué un total de 46 673 transports au cours de la dernière année. Le Centre de communication santé Laurentides-Lanaudière assure le traitement des appels d'urgence et coordonne la répartition des transports ambulanciers notamment dans la région des Laurentides.

Enfin, nous retrouvons 7 ressources privées ou communautaires certifiées offrant de l'hébergement en dépendance dans la région des Laurentides.





# **La présentation du rapport annuel**



Le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services qui vous est présenté couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017. Il se veut une reddition de comptes conformément aux dispositions applicables de la *Loi sur les services de santé et services sociaux*<sup>1</sup>.

Ainsi, il se scinde en quatre grands chapitres, soit le chapitre 1, lequel présente le rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour les installations du CISSS des Laurentides.

Le chapitre 2 quant à lui expose un rapport consolidé de l'ensemble des rapports annuels sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services, fournis par les médecins examinateurs du CISSS des Laurentides.

Le chapitre 3 est constitué du rapport annuel du comité de révision.


Enfin, le chapitre 4 détaille le rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services eu égard aux instances des Laurentides ayant une mission régionale.

Au-delà de cet impératif de reddition de comptes, le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services est également un mécanisme additionnel de promotion des droits, des obligations des usagers et de tous les intervenants du réseau de santé.



## NOTE AU LECTEUR

Il importe de préciser que ce rapport a été préparé à partir des données fournies par le logiciel SIGPAQS (système d'information sur la gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services). Cette application assure l'uniformisation de la présentation des données statistiques sur les plaintes des différents établissements du réseau de la santé. La commissaire se garde une réserve sur l'exactitude des données fournies dans ce rapport.



---

<sup>1</sup> L.R.Q. chap. S-4.2.art.76.12



# Chapitre 1

Le rapport de la commissaire  
aux plaintes et à la qualité des services  
pour les installations du CISSS des  
Laurentides

**2016-2017**

## 1.1 Les activités ponctuelles réalisées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et son équipe

Au cours de la dernière année, outre des rencontres avec les différents auteurs des plaintes et les représentants des organismes en cause, la CPQS, accompagnée des membres de son équipe, a également établi des liens avec les différents gestionnaires du CISSS ainsi que les partenaires de la région afin de faire connaître le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Concrètement, voici quelques représentations ou activités diverses effectuées, entre autres, dans le but de favoriser l'engagement envers l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes dans sa globalité :

- Rencontres et échanges avec différents partenaires de la région, notamment les dirigeants du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) des Laurentides, des entreprises privées en services préhospitaliers d'urgence, le Centre de communication santé Laurentides-Lanaudière, des directeurs des ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique, des propriétaires de résidences privées pour aînés et des responsables d'organismes communautaires;
- Rencontres avec les membres des comités d'usagers continus des installations du CISSS, les comités de résidents et le comité des usagers du CISSS des Laurentides (CUCI);
- Rencontres avec les gestionnaires des différentes directions du CISSS;
- Collaboration à la rédaction du code d'éthique du CISSS des Laurentides.

## 1.2 Les participations statutaires de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

### **Engagement au niveau provincial**

La CPQS est membre du Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec. Ce regroupement a été mis sur pied afin de favoriser notamment l'échange d'expertise et le développement de la pratique, et d'améliorer, par le fait même, la qualité des interventions des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du réseau de la santé.

### **Comité de vigilance et de la qualité des services (CVQS)**

À titre de membre du comité de vigilance et de la qualité, la CPQS veille au suivi de ses recommandations et traite particulièrement des questions relatives à l'amélioration de la qualité des soins et des services.

### **Séances du conseil d'administration du CISSS des Laurentides**

La CPQS utilise ce moment privilégié afin de dresser un bilan de ses activités et répondre à tout questionnement relevant de sa compétence.



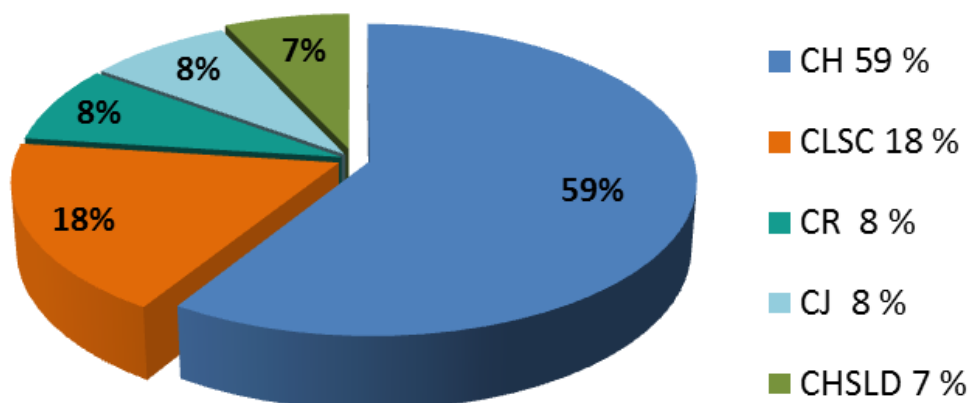
## 1.3 Les constats

Il appert que le nombre de dossiers de plaintes reçus au CISSS des Laurentides a augmenté de 13 % cette année, passant de 672 dossiers au cours de l'année précédente à 760 dossiers de plaintes. Quant aux dossiers d'interventions, ils sont en hausse de 85 % par rapport à l'an dernier.

Il est à noter que les missions hospitalières du CISSS des Laurentides ont généré 59 % des dossiers de plaintes, suivi par les CLSC avec 18 %. Au 3<sup>e</sup> rang, les Centres de réadaptation et les dossiers des Centres Jeunesse ont constitué 8 % des plaintes reçues et au 4<sup>e</sup> rang, les CHSLD représentent 7 % de l'ensemble des plaintes conclues.

Pour diverses raisons, le traitement d'un dossier de plainte ou d'intervention peut être interrompu, notamment si l'utilisateur souhaite abandonner ou cesser la démarche, ou encore si la plainte est rejetée par la commissaire sur examen sommaire.

Graphique 1



## 1.4 Les dossiers de plaintes et d'interventions de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour les installations du CISSS des Laurentides

### PLAINTES

TABLEAU 1

| BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN |                         |                           |  |                                   |
|--|-------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------|
| 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 |
| 95   | 808                     | 767                       | 136                                      | 57                                |

TABLEAU 2

| COMPARATIF AVEC LES ANNÉES ANTÉRIEURES |   |
|--|---|
| Exercice                               | Nombre de dossiers de plaintes reçues durant l'exercice |
| 2016-2017                              | 808   |
| 2015-2016                              | 671   |
| 2014-2015                              | 888   |

Durant le présent exercice, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a reçu 137 plaintes de plus comparativement à l'an passé, se traduisant par une augmentation de 20 % du nombre de dossiers.

### INTERVENTIONS

TABLEAU 3

| BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTIONS SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT |                           |                           |   |
|--|---------------------------|---------------------------|---|
| En cours de traitement au début de l'exercice                  | Amorcés durant l'exercice | Conclus durant l'exercice | En cours de traitement à la fin de l'exercice |
| 28   | 384                       | 379                       | 33  |

TABLEAU 4

| COMPARATIF AVEC LES ANNÉES ANTÉRIEURES |  |
|--|--|
| Exercice                               | Nombre de dossiers d'interventions amorcés durant l'exercice |
| 2016-2017                              | 384  |
| 2015-2016                              | 218  |
| 2014-2015                              | 209  |

Le nombre d'interventions amorcées durant l'année a augmenté de 76 % par rapport à l'année précédente.

TABLEAU 5

| BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE |  |                         |              |                           |              |  |  |
|--|--|-------------------------|--------------|---------------------------|--------------|--|--|
| Instance visée   | 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 (PDC)* |
|  |  | Nombre                  | %            | Nombre                    | %            |  |  |
| CH   | 42                                       | 445                     | 58           | 414                       | 57           | 73                                       | 28                                       |
| CHSLD  | 6  | 55                      | 7            | 52                        | 7            | 9  | 2  |
| CLSC   | 24                                       | 139                     | 18           | 134                       | 18           | 29                                       | 8  |
| CJ   | 15                                       | 63                      | 8            | 65                        | 9            | 13                                       | 7  |
| CR   | 7  | 57                      | 8            | 56                        | 8            | 8  | 8  |
| RI   | 0  | 1                       | 1            | 1                         | 1            | 0  | 0  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>94</b>                                | <b>760</b>              | <b>100 %</b> | <b>722</b>                | <b>100 %</b> | <b>132</b>                               | <b>53</b>                                |

\* En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen (PDC) agit généralement en deuxième recours après que la situation ait été examinée par un commissaire ou un commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services.

Après avoir pris connaissance des documents relatifs aux 53 dossiers de plaintes transmis pour étude au 2<sup>e</sup> palier, le Protecteur du citoyen a formulé 27 recommandations, lesquelles ont toutes été entérinées par les directions concernées.

TABLEAU 6

| ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR |            |              |
|---|------------|--------------|
| Auteur  | Nombre     | %            |
| Représentant  | 329        | 42           |
| Tiers   | 10         | 1            |
| Usager  | 438        | 57           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>777</b> | <b>100 %</b> |

\* Le nombre d'auteurs peut être supérieur au nombre de dossiers, puisqu'il peut y avoir plus d'un auteur (usager, représentant ou tiers) par dossier.

## ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS

Ce tableau nous indique que dans 57 % des dossiers, c'est l'utilisateur qui a porté plainte lui-même. Pour les autres dossiers, l'utilisateur a été représenté par un proche ou un tiers.

72 usagers ont été accompagnés par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) des Laurentides dans leurs démarches et 7 ont été assistés par le Comité des usagers ou de résidents.

TABLEAU 7

| ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTIONS DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'INSTANCE VISÉE AU CISSS DES LAURENTIDES |   |                           |              |                           |              |   |
|---|---|---------------------------|--------------|---------------------------|--------------|---|
| Instance visée  | En cours de traitement au début de l'exercice | Amorçés durant l'exercice |              | Conclus durant l'exercice |              | En cours de traitement à la fin de l'exercice |
|   |   | Nombre                    | %            | Nombre                    | %            |   |
| CH  | 15  | 232                       | 71           | 225                       | 68           | 22  |
| CHSLD   | 4   | 33                        | 10           | 36                        | 11           | 1   |
| CLSC  | 7   | 41                        | 13           | 43                        | 13           | 5   |
| CJ  | 0   | 9                         | 3            | 9                         | 3            | 0   |
| CR  | 2   | 14                        | 3            | 15                        | 5            | 1   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>28</b>                                     | <b>329</b>                | <b>100 %</b> | <b>328</b>                | <b>100 %</b> | <b>29</b>                                     |

TABLEAU 8

| ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN |            |              |
|--|------------|--------------|
| Délai d'examen   | Nombre     | %            |
| Moins de 3 jours   | 63         | 8            |
| De 4 à 15 jours  | 105        | 14           |
| De 16 à 30 jours   | 126        | 17           |
| De 31 à 45 jours   | 147        | 19           |
| <b>Sous-total</b>  | <b>441</b> | <b>58</b>    |
| De 46 à 60 jours   | 113        | 15           |
| De 61 à 90 jours   | 138        | 18           |
| De 91 à 180 jours  | 63         | 8            |
| 181 jours et plus  | 12         | 1            |
| <b>Sous-total</b>  | <b>326</b> | <b>42</b>    |
| <b>TOTAL</b>   | <b>767</b> | <b>100 %</b> |

Des efforts ont été consentis afin d'améliorer les délais dans la transmission des conclusions aux parties impliquées. Dans la totalité des cas où le traitement était au-delà de 45 jours, le non-respect de ce délai s'est fait d'un commun accord avec le plaignant, dans la mesure où ce délai s'avérait nécessaire, eu égard, notamment, à la complexité du cas, sa spécificité ou la non-disponibilité en temps opportun d'informations pertinentes.

TABLEAU 9

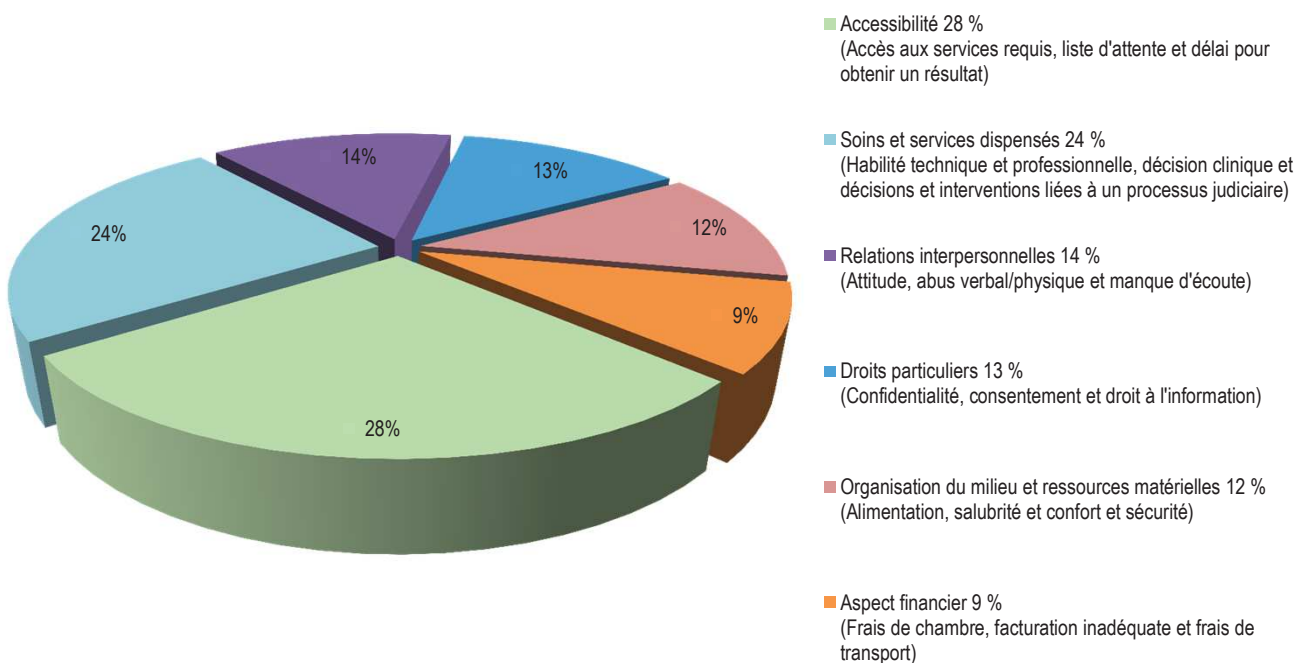
| MOTIFS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS  |              |              |              |
|--|--------------|--------------|--------------|
| État des dossiers de plaintes et d'interventions dont l'examen a été conclu selon le motif |              |              |              |
| Motif  | Plainte      | Intervention | TOTAL        |
| Accessibilité  | 330          | 123          | 453          |
| Aspect financier   | 105          | 27           | 132          |
| Droits particuliers  | 153          | 76           | 229          |
| Organisation du milieu et ressources matérielles   | 136          | 125          | 261          |
| Relations interpersonnelles  | 162          | 76           | 238          |
| Soins et services dispensés  | 273          | 94           | 367          |
| Autres   | 1            | 1            | 2            |
| <b>TOTAL DES MOTIFS</b>  | <b>1 160</b> | <b>522</b>   | <b>1 682</b> |



## 1.5 Les motifs de plaintes et d'interventions pour les installations du CISSS des Laurentides

Les motifs<sup>2</sup> des 760 dossiers de plaintes et 337 dossiers d'interventions ayant été conclus au cours de la dernière année dans les différentes installations du CISSS des Laurentides sont par ordre d'importance : l'accessibilité aux soins et aux services 28 %, les soins et services dispensés 24 %, les relations interpersonnelles 14 %, les droits particuliers 13 %, l'organisation du milieu 12 % et les aspects financiers 9 %.

Graphique 2



<sup>2</sup> Voir les définitions des motifs de plaintes et d'insatisfactions à l'Annexe 3

## 1.6 Les mesures d'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que du respect des droits des usagers

Les 1 160 motifs de plaintes et 522 motifs nécessitant une intervention de la part de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et de son équipe ont donné lieu à la formulation de **396 mesures d'amélioration**, lesquelles ont toutes été entérinées par les directions concernées.

Ces mesures visaient majoritairement des améliorations à portée systémique (63 %), c'est-à-dire l'amélioration du service dans son ensemble, alors que 37 % d'entre elles étaient à portée individuelle, permettant de régler une problématique propre au plaignant. Les mesures correctives proposées ont permis de corriger certaines lacunes observées, notamment, eu égard à la sécurité et la protection des usagers, à l'adaptation des soins, des services ou encore de l'environnement ainsi qu'au respect des droits des usagers.

À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures d'amélioration réalisées ou en cours d'actualisation présenté au tableau 10.

TABLEAU 10

| MESURES D'AMÉLIORATION POUR LES INSTALLATIONS DU CISSS DES LAURENTIDES |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
| Motifs/Nombre de mesures   | Catégories de mesures                 | Mesures d'amélioration   |
| <b>Accessibilité</b><br>81 mesures                                     | Adaptation des soins et des services  | Prendre les dispositions appropriées pour actualiser dans les meilleurs délais les heures additionnelles consenties de gardiennage à domicile.   |
| <b>Aspect financier</b><br>33 mesures                                  | Ajustement financier                  | Rembourser le coût des pantalons qui ont été altérés par le lavage à la buanderie centrale.  |
| <b>Droits particuliers</b><br>41 mesures                               | Droit à l'information                 | Informers sans délai les proches des résidents lors de comportements préjudiciables.   |
|  | Droit à la sécurité et au respect     | Prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires afin que le propriétaire de la résidence pour aînés ne porte plus atteinte aux droits des résidents et de leurs proches, à la courtoisie, à la compréhension et au respect de leur dignité. |
| <b>Organisation du milieu et ressources matérielles</b><br>68 mesures  | Confort et commodité                  | Adapter les équipements sanitaires de l'unité de soins afin de les rendre plus sécuritaires pour les usagers.  |
|  | Compatibilité de clientèle            | Déterminer les critères d'admission et de maintien sur l'unité prothétique afin d'éviter toute forme d'incompatibilité entre les profils de comportement de la clientèle.  |
| <b>Relations interpersonnelles</b><br>63 mesures                       | Amélioration des communications       | Dispenser une formation sur la pacification au personnel œuvrant à l'accueil et à la réception des usagers.  |
|  | Attitude et respect                   | Rappeler à l'employé les comportements attendus de sa part et son devoir d'égard, de courtoisie, de bienveillance et de respect envers la clientèle.   |
| <b>Soins et services dispensés</b><br>110 mesures                      | Encadrement et formation du personnel | Rappeler au personnel concerné leurs obligations et responsabilités à l'égard de l'application d'une ordonnance médicale.  |

## 1.7 Le portrait des dossiers dans les différentes installations du CISSS des Laurentides

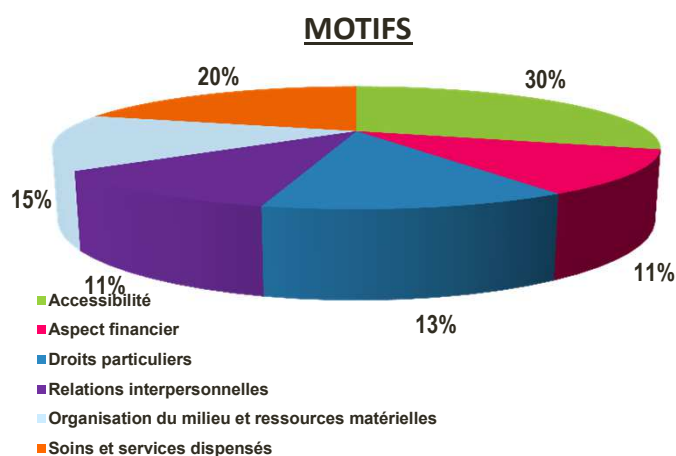
Graphique 3

### Installations du territoire de Saint-Jérôme

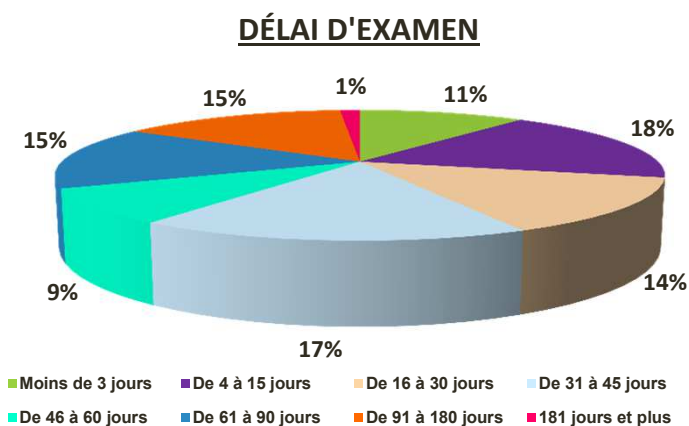
| ÉTAT DE LA SITUATION *<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017  |
|--|------------|
| Plaintes                                     | 232        |
| Interventions                                | 94         |
| Assistances                                  | 290        |
| Médecin examinateur                          | 26         |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>642</b> |



| MOTIFS *<br>(Dossiers conclus)                   | 2016-2017  |
|--|------------|
| Accessibilité                                    | 147        |
| Aspect financier                                 | 56         |
| Droits particuliers                              | 63         |
| Relations interpersonnelles                      | 55         |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 72         |
| Soins et services dispensés                      | 101        |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>494</b> |



| DÉLAI D'EXAMEN - PLAINTES<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017 |
|---|-----------|
| Moins de 3 jours                                | 25        |
| De 4 à 15 jours                                 | 42        |
| De 16 à 30 jours                                | 32        |
| De 31 à 45 jours                                | 40        |
| De 46 à 60 jours                                | 20        |
| De 61 à 90 jours                                | 36        |
| De 91 à 180 jours                               | 34        |
| 181 jours et plus                               | 3         |

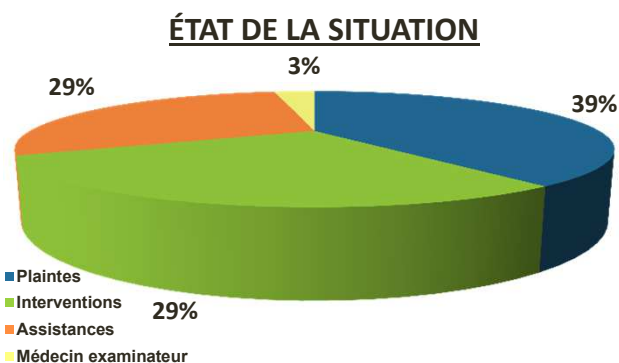


\*Sous toutes réserves

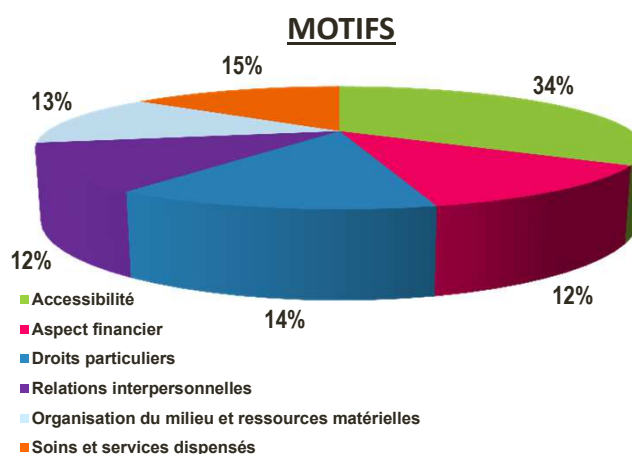
Graphique 4

### Installations du territoire d'Argenteuil

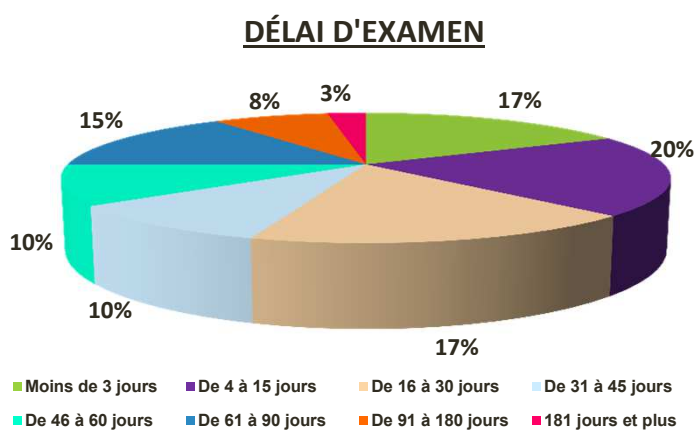
| ÉTAT DE LA SITUATION *<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017  |
|--|------------|
| Plaintes                                     | 40         |
| Interventions                                | 29         |
| Assistances                                  | 29         |
| Médecin examinateur                          | 3          |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>101</b> |



| MOTIFS *<br>(Dossiers conclus)                   | 2016-2017 |
|--|-----------|
| Accessibilité                                    | 30        |
| Aspect financier                                 | 11        |
| Droits particuliers                              | 12        |
| Relations interpersonnelles                      | 11        |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 12        |
| Soins et services dispensés                      | 13        |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>89</b> |



| DÉLAI D'EXAMEN - PLAINTES<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017 |
|---|-----------|
| Moins de 3 jours                                | 7         |
| De 4 à 15 jours                                 | 8         |
| De 16 à 30 jours                                | 7         |
| De 31 à 45 jours                                | 4         |
| De 46 à 60 jours                                | 4         |
| De 61 à 90 jours                                | 6         |
| De 91 à 180 jours                               | 3         |
| 181 jours et plus                               | 1         |

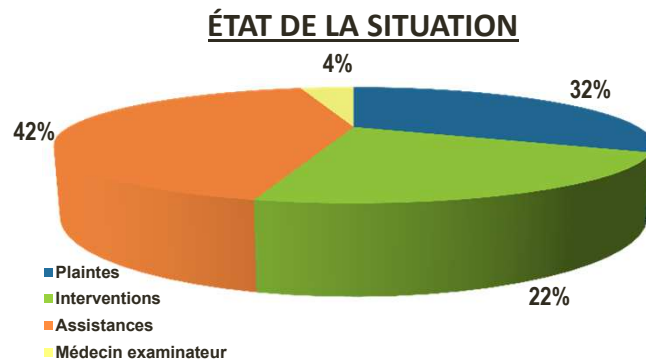


\*Sous toutes réserves

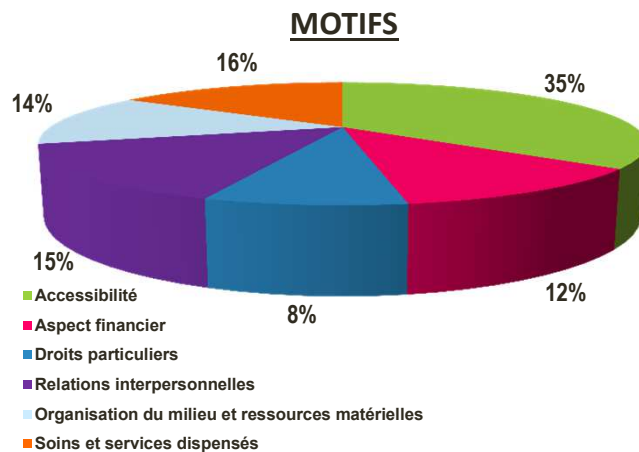
Graphique 5

## Installations du territoire du Lac-des-Deux-Montagnes

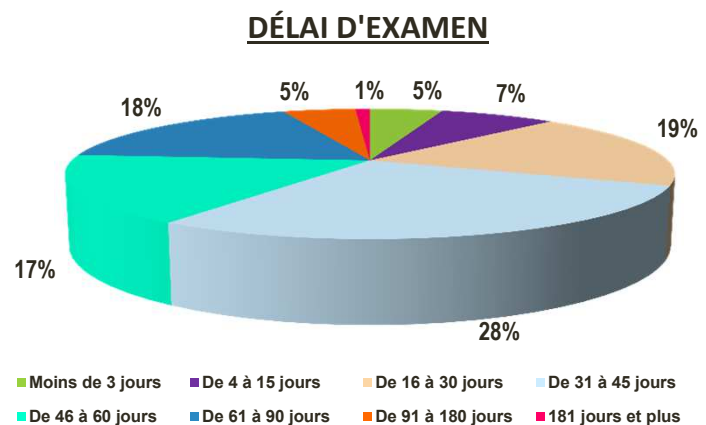
| ÉTAT DE LA SITUATION *<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017  |
|--|------------|
| Plaintes                                     | 106        |
| Interventions                                | 73         |
| Assistances                                  | 140        |
| Médecin examinateur                          | 13         |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>332</b> |



| MOTIFS *<br>(Dossiers conclus)                   | 2016-2017  |
|--|------------|
| Accessibilité                                    | 81         |
| Aspect financier                                 | 27         |
| Droits particuliers                              | 19         |
| Relations interpersonnelles                      | 34         |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 31         |
| Soins et services dispensés                      | 36         |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>228</b> |



| DÉLAI D'EXAMEN - PLAINTES<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017 |
|---|-----------|
| Moins de 3 jours                                | 5         |
| De 4 à 15 jours                                 | 8         |
| De 16 à 30 jours                                | 20        |
| De 31 à 45 jours                                | 30        |
| De 46 à 60 jours                                | 18        |
| De 61 à 90 jours                                | 19        |
| De 91 à 180 jours                               | 5         |
| 181 jours et plus                               | 1         |



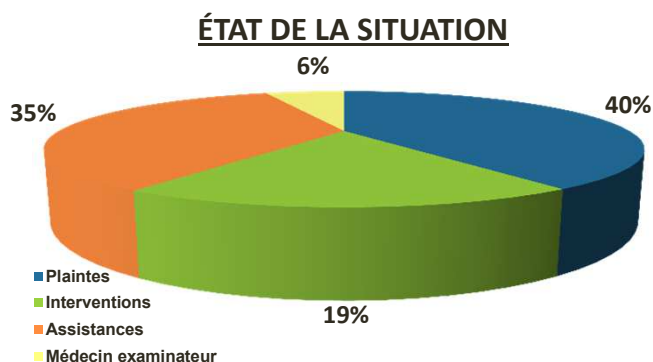
\*Sous toutes réserves



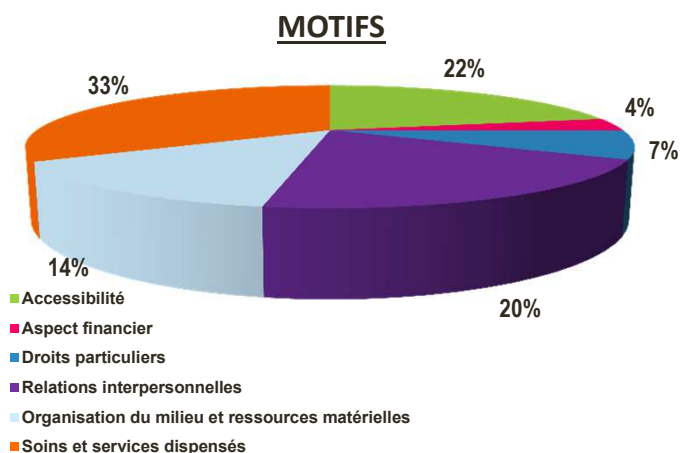
Graphique 6

Installations du territoire des Sommets

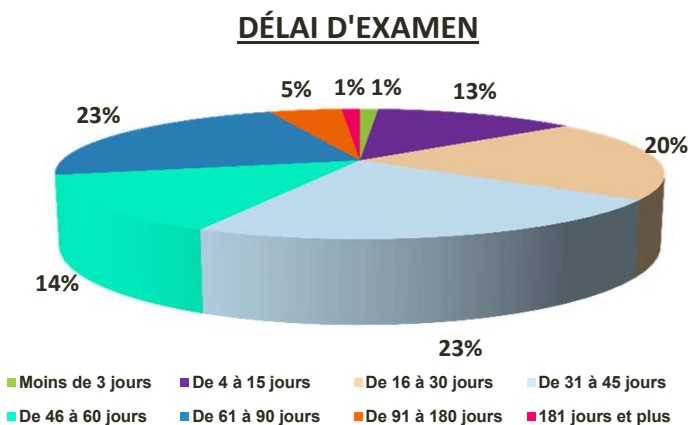
| ÉTAT DE LA SITUATION *<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017  |
|--|------------|
| Plaintes                                     | 84         |
| Interventions                                | 39         |
| Assistances                                  | 73         |
| Médecin examinateur                          | 12         |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>208</b> |



| MOTIFS *<br>(Dossiers conclus)                   | 2016-2017  |
|--|------------|
| Accessibilité                                    | 44         |
| Aspect financier                                 | 7          |
| Droits particuliers                              | 15         |
| Relations interpersonnelles                      | 41         |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 29         |
| Soins et services dispensés                      | 67         |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>203</b> |



| DÉLAI D'EXAMEN - PLAINTES<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017 |
|---|-----------|
| Moins de 3 jours                                | 1         |
| De 4 à 15 jours                                 | 11        |
| De 16 à 30 jours                                | 17        |
| De 31 à 45 jours                                | 19        |
| De 46 à 60 jours                                | 12        |
| De 61 à 90 jours                                | 19        |
| De 91 à 180 jours                               | 4         |
| 181 jours et plus                               | 1         |

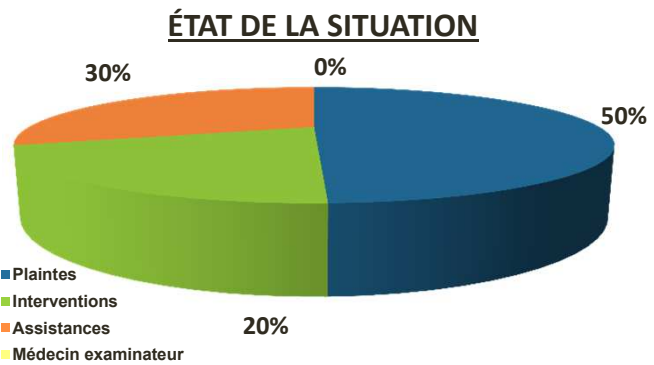


\*Sous toutes réserves

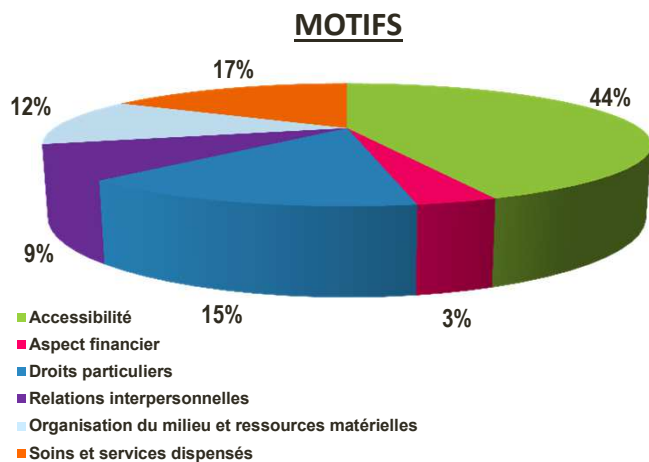
Graphique 7

### Installations du territoire de Thérèse-De Blainville

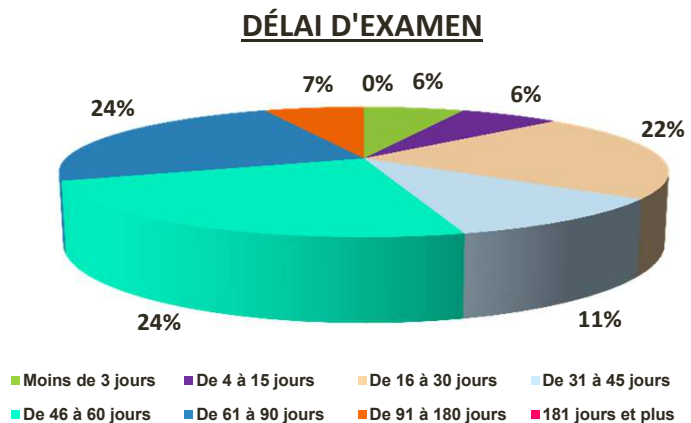
| ÉTAT DE LA SITUATION *<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017 |
|--|-----------|
| Plaintes                                     | 46        |
| Interventions                                | 19        |
| Assistances                                  | 28        |
| Médecin examinateur                          | N/A       |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>93</b> |



| MOTIFS *<br>(Dossiers conclus)                   | 2016-2017 |
|--|-----------|
| Accessibilité                                    | 39        |
| Aspect financier                                 | 3         |
| Droits particuliers                              | 13        |
| Relations interpersonnelles                      | 8         |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 11        |
| Soins et services dispensés                      | 15        |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>89</b> |



| DÉLAI D'EXAMEN - PLAINTES<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017 |
|---|-----------|
| Moins de 3 jours                                | 3         |
| De 4 à 15 jours                                 | 3         |
| De 16 à 30 jours                                | 10        |
| De 31 à 45 jours                                | 5         |
| De 46 à 60 jours                                | 11        |
| De 61 à 90 jours                                | 11        |
| De 91 à 180 jours                               | 3         |
| 181 jours et plus                               | 0         |

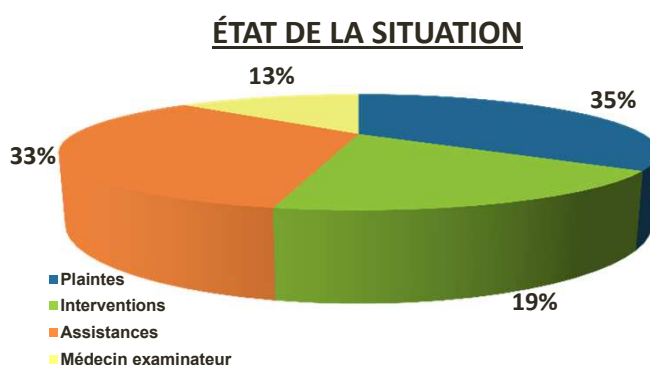


\*Sous toutes réserves

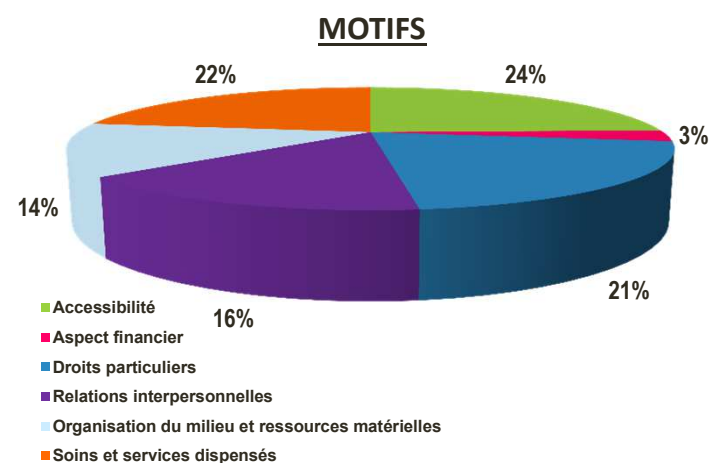
Graphique 8

### Installations du territoire d'Antoine-Labelle

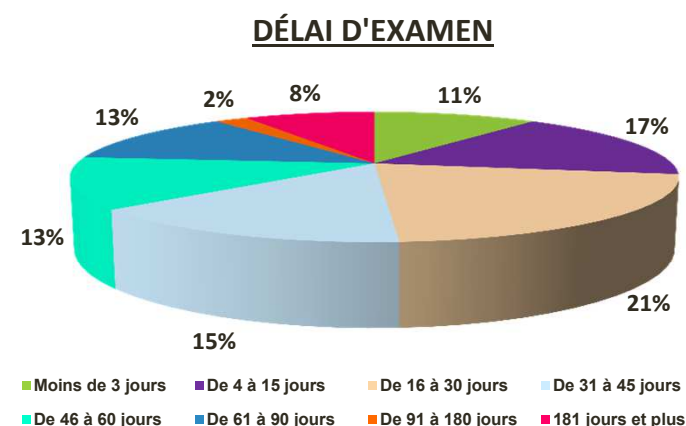
| ÉTAT DE LA SITUATION *<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017  |
|--|------------|
| Plaintes                                     | 47         |
| Interventions                                | 25         |
| Assistances                                  | 45         |
| Médecin examinateur                          | 18         |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>135</b> |



| MOTIFS *<br>(Dossiers conclus)                   | 2016-2017  |
|--|------------|
| Accessibilité                                    | 25         |
| Aspect financier                                 | 3          |
| Droits particuliers                              | 21         |
| Relations interpersonnelles                      | 16         |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 14         |
| Soins et services dispensés                      | 23         |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>102</b> |



| DÉLAI D'EXAMEN - PLAINTES<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017 |
|---|-----------|
| Moins de 3 jours                                | 5         |
| De 4 à 15 jours                                 | 8         |
| De 16 à 30 jours                                | 10        |
| De 31 à 45 jours                                | 7         |
| De 46 à 60 jours                                | 6         |
| De 61 à 90 jours                                | 6         |
| De 91 à 180 jours                               | 1         |
| 181 jours et plus                               | 4         |

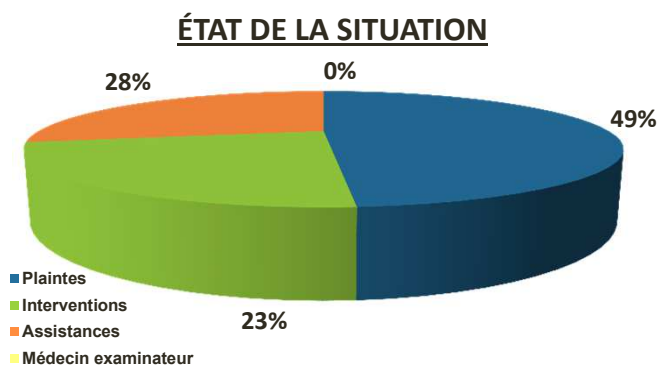


\*Sous toutes réserves

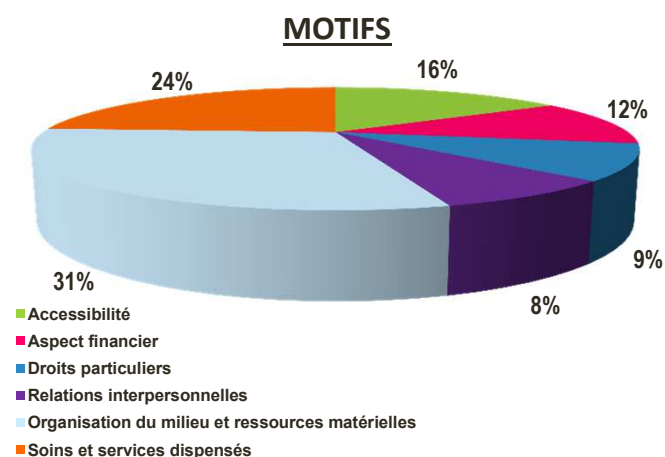
Graphique 9

## Installations du territoire des Pays-d'en-Haut

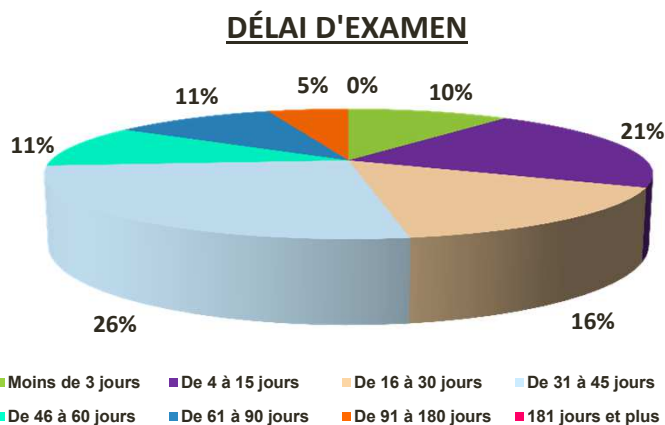
| ÉTAT DE LA SITUATION *<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017 |
|--|-----------|
| Plaintes                                     | 19        |
| Interventions                                | 9         |
| Assistances                                  | 11        |
| Médecin examinateur                          | N/A       |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>39</b> |



| MOTIFS *<br>(Dossiers conclus)                   | 2016-2017 |
|--|-----------|
| Accessibilité                                    | 12        |
| Aspect financier                                 | 9         |
| Droits particuliers                              | 7         |
| Relations interpersonnelles                      | 6         |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 23        |
| Soins et services dispensés                      | 18        |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>75</b> |



| DÉLAI D'EXAMEN - PLAINTES<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017 |
|---|-----------|
| Moins de 3 jours                                | 2         |
| De 4 à 15 jours                                 | 4         |
| De 16 à 30 jours                                | 3         |
| De 31 à 45 jours                                | 5         |
| De 46 à 60 jours                                | 2         |
| De 61 à 90 jours                                | 2         |
| De 91 à 180 jours                               | 1         |
| 181 jours et plus                               | 0         |

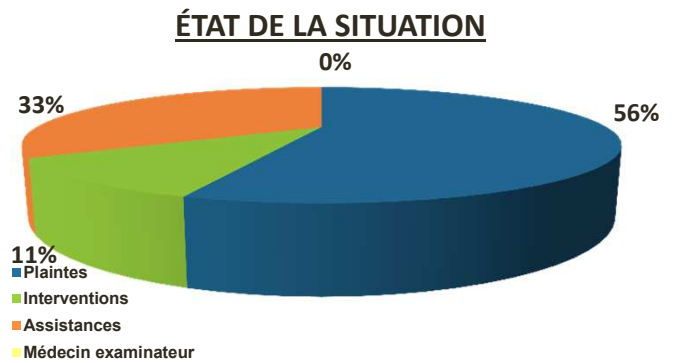


\*Sous toutes réserves

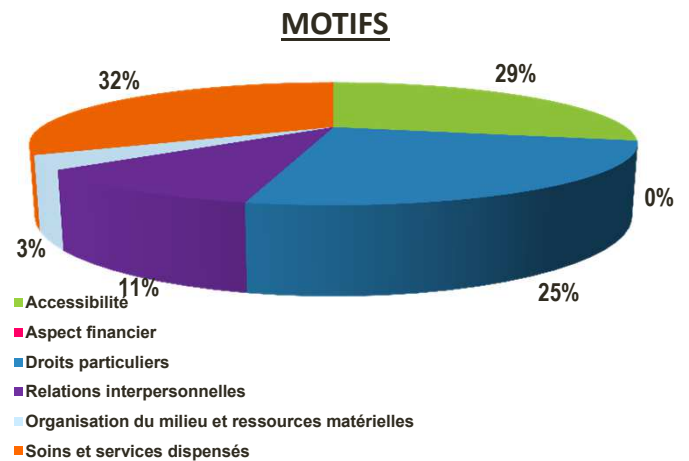
Graphique 10

### Installations du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et du trouble du spectre de l'autisme

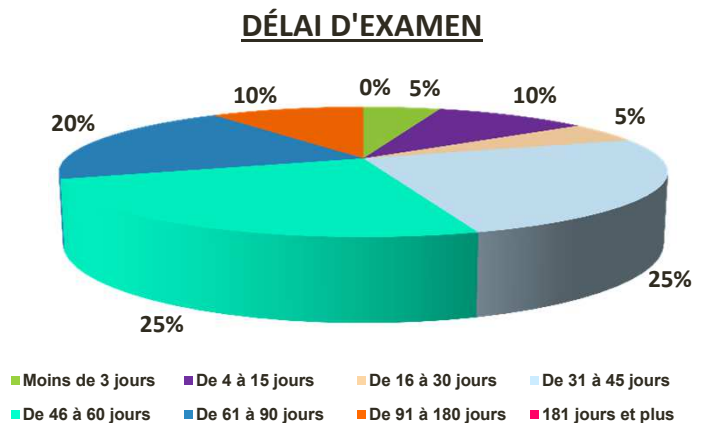
| ÉTAT DE LA SITUATION *<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017 |
|--|-----------|
| Plaintes                                     | 20        |
| Interventions                                | 4         |
| Assistances                                  | 12        |
| Médecin examinateur                          | N/A       |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>36</b> |



| MOTIFS *<br>(Dossiers conclus)                   | 2016-2017 |
|--|-----------|
| Accessibilité                                    | 8         |
| Aspect financier                                 | 0         |
| Droits particuliers                              | 7         |
| Relations interpersonnelles                      | 3         |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 1         |
| Soins et services dispensés                      | 9         |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>28</b> |



| DÉLAI D'EXAMEN - PLAINTES<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017 |
|---|-----------|
| Moins de 3 jours                                | 1         |
| De 4 à 15 jours                                 | 2         |
| De 16 à 30 jours                                | 1         |
| De 31 à 45 jours                                | 5         |
| De 46 à 60 jours                                | 5         |
| De 61 à 90 jours                                | 4         |
| De 91 à 180 jours                               | 2         |
| 181 jours et plus                               | 0         |



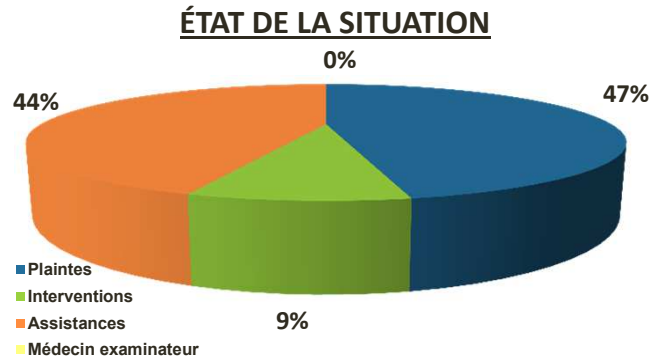
\*Sous toutes réserves



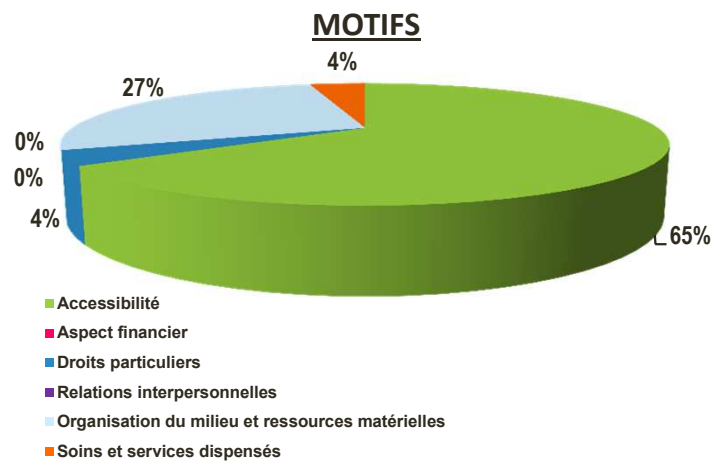
Graphique 11

Installations du Centre de réadaptation en déficience physique

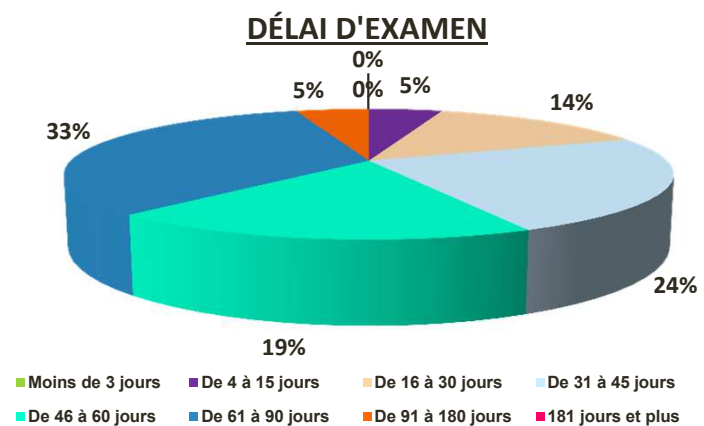
| ÉTAT DE LA SITUATION *<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017 |
|--|-----------|
| Plaintes                                     | 21        |
| Interventions                                | 4         |
| Assistances                                  | 20        |
| Médecin examinateur                          | N/A       |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>45</b> |



| MOTIFS *<br>(Dossiers conclus)                   | 2016-2017 |
|--|-----------|
| Accessibilité                                    | 17        |
| Aspect financier                                 | 0         |
| Droits particuliers                              | 1         |
| Relations interpersonnelles                      | 0         |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 7         |
| Soins et services dispensés                      | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>26</b> |



| DÉLAI D'EXAMEN - PLAINTES<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017 |
|---|-----------|
| Moins de 3 jours                                | 0         |
| De 4 à 15 jours                                 | 1         |
| De 16 à 30 jours                                | 3         |
| De 31 à 45 jours                                | 5         |
| De 46 à 60 jours                                | 4         |
| De 61 à 90 jours                                | 7         |
| De 91 à 180 jours                               | 1         |
| 181 jours et plus                               | 0         |



\*Sous toutes réserves

Graphique 12

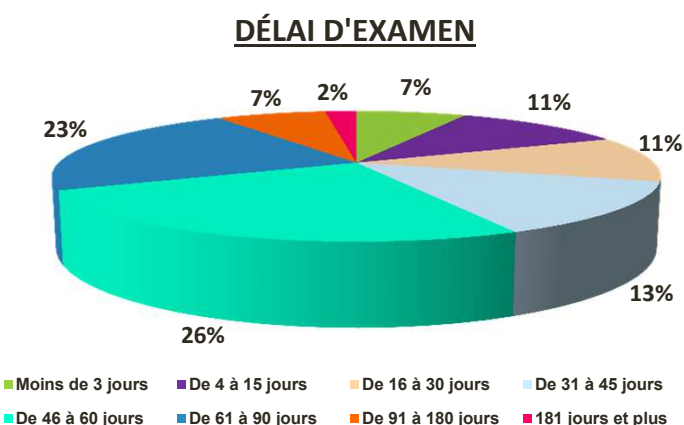
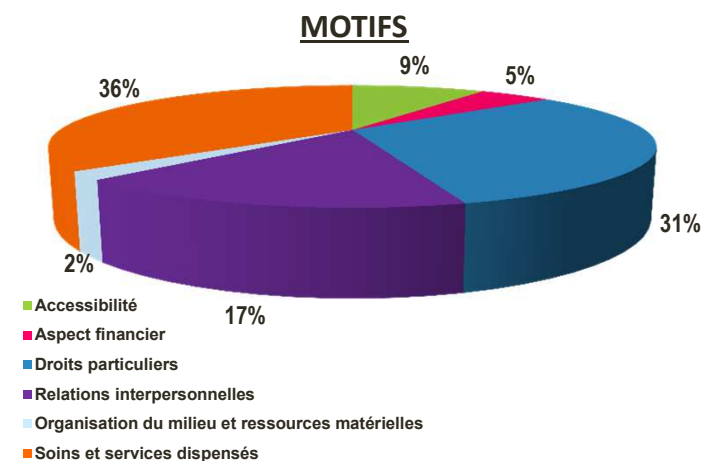
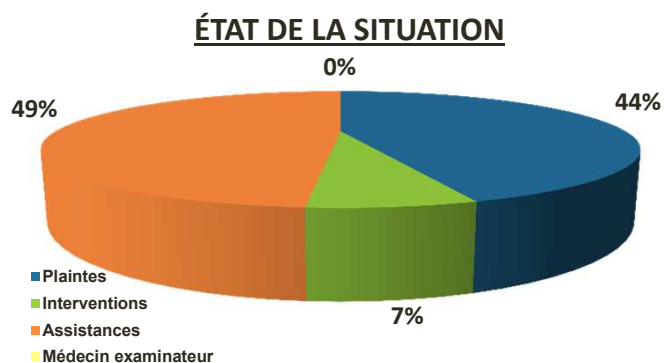
Installations du Centre Jeunesse des Laurentides

| ÉTAT DE LA SITUATION *<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017  |
|--|------------|
| Plaintes                                     | 98         |
| Interventions                                | 15         |
| Assistances                                  | 107        |
| Médecin examinateur                          | N/A        |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>220</b> |

| MOTIFS *<br>(Dossiers conclus)                   | 2016-2017  |
|--|------------|
| Accessibilité                                    | 13         |
| Aspect financier                                 | 7          |
| Droits particuliers                              | 44         |
| Relations interpersonnelles                      | 24         |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 3          |
| Soins et services dispensés                      | 50         |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>141</b> |

| DÉLAI D'EXAMEN - PLAINTES<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017 |
|---|-----------|
| Moins de 3 jours                                | 7         |
| De 4 à 15 jours                                 | 11        |
| De 16 à 30 jours                                | 11        |
| De 31 à 45 jours                                | 13        |
| De 46 à 60 jours                                | 25        |
| De 61 à 90 jours                                | 22        |
| De 91 à 180 jours                               | 7         |
| 181 jours et plus                               | 2         |

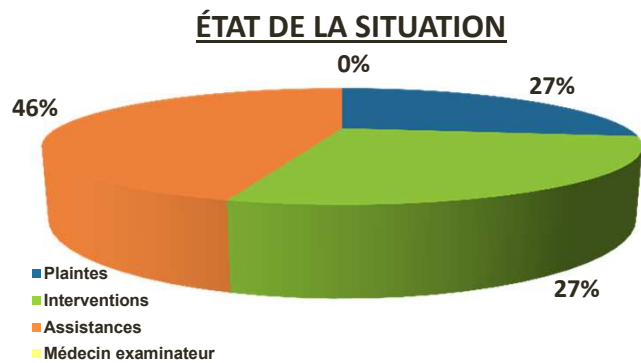
\*Sous toutes réserves



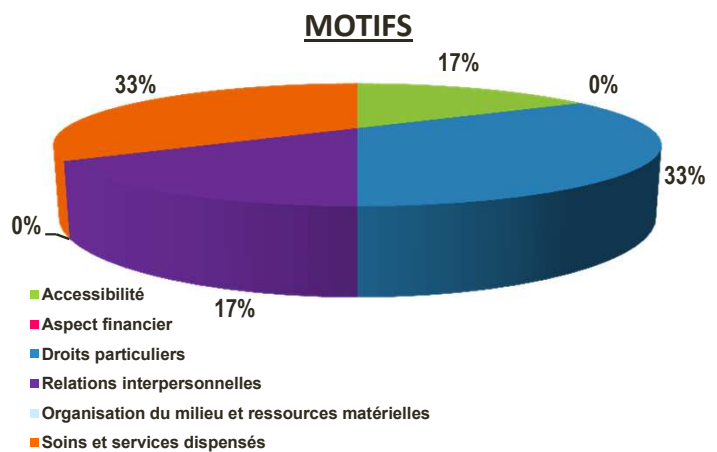
Graphique 13

### Installations du Centre de réadaptation en dépendance des Laurentides

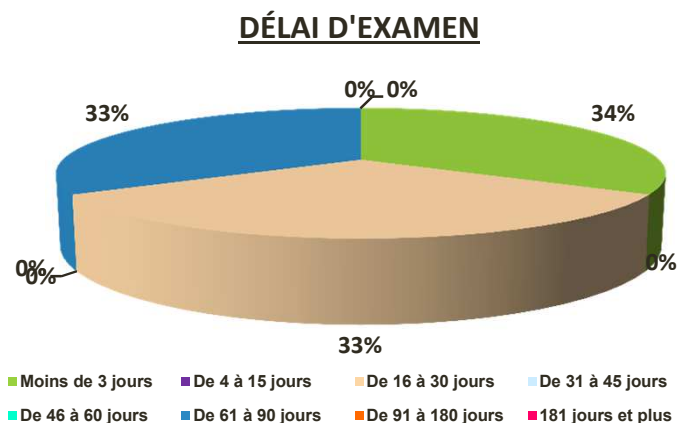
| ÉTAT DE LA SITUATION *<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017 |
|--|-----------|
| Plaintes                                     | 3         |
| Interventions                                | 3         |
| Assistances                                  | 5         |
| Médecin examinateur                          | N/A       |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>11</b> |



| MOTIFS *<br>(Dossiers conclus)                   | 2016-2017 |
|--|-----------|
| Accessibilité                                    | 1         |
| Aspect financier                                 | 0         |
| Droits particuliers                              | 2         |
| Relations interpersonnelles                      | 1         |
| Organisation du milieu et ressources matérielles | 0         |
| Soins et services dispensés                      | 2         |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>6</b>  |



| DÉLAI D'EXAMEN - PLAINTES<br>(Dossiers conclus) | 2016-2017 |
|---|-----------|
| Moins de 3 jours                                | 1         |
| De 4 à 15 jours                                 | 0         |
| De 16 à 30 jours                                | 1         |
| De 31 à 45 jours                                | 0         |
| De 46 à 60 jours                                | 0         |
| De 61 à 90 jours                                | 1         |
| De 91 à 180 jours                               | 0         |
| 181 jours et plus                               | 0         |



\*Sous toutes réserves



# Chapitre 2

Le rapport d'activités des médecins examinateurs  
pour les installations du CISSS des Laurentides

2016-2017

## 2.1 Le bilan des dossiers de plaintes des médecins examinateurs

Les médecins examinateurs sont mandatés afin de procéder à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident.

Ce chapitre présente la répartition des dossiers de plaintes conclus par les médecins examinateurs pour l'exercice 2016-2017. Ce bilan quantitatif est basé sur des données statistiques et n'est donc, d'aucune mesure, de nature qualitative.

Au cours de cette dernière année, les situations portées à l'attention des médecins examinateurs ont permis l'analyse et la conclusion de **72** dossiers de plaintes médicales.

TABLEAU 11

| BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES MÉDICALES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN |                         |                           |  |                                   |
|--|-------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------|
| 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 |
| 48   | 136                     | 72                        | 112                                      | 4                                 |

TABLEAU 12

| COMPARATIF AVEC LES ANNÉES ANTÉRIEURES |  |                    |
|--|--|--------------------|
| Exercice                               | Nombre de dossiers de plaintes médicales conclus durant l'exercice |                    |
|  | Médecin examinateur  | Comité de révision |
| 2016-2017                              | 72   | 4                  |
| 2015-2016                              | 174  | 12                 |
| 2014-2015                              | 165  | 5                  |

Durant le présent exercice, nous remarquons que le nombre de plaintes conclues par les médecins examinateurs est nettement inférieur aux années précédentes, s'expliquant par le départ de 3 médecins en cours d'année.

TABLEAU 13

| ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES MÉDICALES DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'INSTANCE VISÉE |   |                         |              |                           |              |   |
|--|---|-------------------------|--------------|---------------------------|--------------|---|
| Instance visée   | En cours de traitement au début de l'exercice | Reçus durant l'exercice |              | Conclus durant l'exercice |              | En cours de traitement à la fin de l'exercice |
|  |   | Nombre                  | %            | Nombre                    | %            |   |
| CH   | 45  | 129                     | 95           | 66                        | 93           | 107   |
| CHSLD  | 0   | 2                       | 1            | 0                         | 0            | 2   |
| CLSC   | 3   | 5                       | 4            | 5                         | 7            | 3   |
| <b>TOTAL</b>   | <b>48</b>                                     | <b>136</b>              | <b>100 %</b> | <b>72</b>                 | <b>100 %</b> | <b>112</b>                                    |

TABLEAU 14

| ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES MÉDICALES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN |           |              |
|--|-----------|--------------|
| Délai d'examen   | Nombre    | %            |
| Moins de 3 jours   | 2         | 3            |
| De 4 à 15 jours  | 9         | 12           |
| De 16 à 30 jours   | 3         | 4            |
| De 31 à 45 jours   | 5         | 7            |
| <b>Sous-total</b>  | <b>19</b> | <b>26</b>    |
| De 46 à 60 jours   | 8         | 11           |
| De 61 à 90 jours   | 8         | 11           |
| De 91 à 180 jours  | 12        | 17           |
| 181 jours et plus  | 25        | 35           |
| <b>Sous-total</b>  | <b>53</b> | <b>74</b>    |
| <b>TOTAL</b>   | <b>72</b> | <b>100 %</b> |

Des efforts ont été consentis par les médecins examinateurs afin d'améliorer les délais dans la transmission des conclusions aux parties impliquées. Dans la totalité des cas où le traitement était au-delà de 45 jours, le non-respect de ce délai s'est fait d'un commun accord avec le plaignant, dans la mesure où ce délai s'avérait nécessaire, eu égard, notamment, à la complexité du cas, sa spécificité ou la non-disponibilité en temps opportun d'informations pertinentes. Il est à noter également l'absence de trois médecins examinateurs pendant la dernière année.

TABLEAU 15

| DOSSIERS DE PLAINTES MÉDICALES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR |           |              |
|--|-----------|--------------|
| Auteur   | Nombre    | %            |
| Représentant   | 20        | 28           |
| Tiers  | 1         | 1            |
| Usager   | 51        | 71           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>72</b> | <b>100 %</b> |

Ce tableau nous indique que dans 71 % des cas, c'est l'usager qui a porté plainte lui-même. Pour les autres dossiers, l'usager a été représenté par un proche ou par un tiers.

TABLEAU 16

| PLAINTES MÉDICALES  |                  |                         |              |             |              |
|---|------------------|-------------------------|--------------|-------------|--------------|
| État des dossiers dont l'examen a été conclu selon le motif |                  |                         |              |             |              |
| Catégorie de motifs   | Nombre de motifs | Traitement non complété | Avec mesures | Sans mesure | %            |
| Accessibilité   | 10               | 2                       | 4            | 4           | 12           |
| Aspect financier  | 2                | 1                       | 0            | 1           | 2            |
| Droits particuliers   | 5                | 1                       | 2            | 2           | 6            |
| Organisation du milieu et ressources matérielles            | 0                | 0                       | 0            | 0           | 0            |
| Relations interpersonnelles                                 | 16               | 6                       | 3            | 7           | 18           |
| Soins et services dispensés                                 | 54               | 15                      | 7            | 32          | 61           |
| Autres  | 1                | 1                       | 0            | 0           | 1            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>88</b>        | <b>26</b>               | <b>16</b>    | <b>46</b>   | <b>100 %</b> |

Les médecins examinateurs ont donc analysé et conclu 72 dossiers comportant 88 motifs de plaintes qui ont donné lieu à la formulation de **16 mesures d'amélioration**.

Ces mesures visaient majoritairement des améliorations à portée individuelle (44 %) permettant de régler une problématique propre au plaignant, alors que 56 % d'entre elles étaient à portée systémique, c'est-à-dire qu'elles ciblaient l'amélioration des soins et des services dans son ensemble.



## 2.2 Les mesures d'amélioration de la qualité des soins et des services et des droits des usagers

À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures d'amélioration formulées par les médecins examinateurs.

TABLEAU 17

| MESURES D'AMÉLIORATION FORMULÉES PAR LES MÉDECINS EXAMINATEURS |   |   |
|--|---|---|
| MOTIFS/NOMBRE DE MESURES                                       | CATÉGORIES DE MESURES                             | MESURES D'AMÉLIORATION  |
| <b>Accessibilité</b><br>4 mesures                              | Adoption et révision des règles et des procédures | Dicter les rapports d'examen dans les 24 heures qui suivent l'examen pour toute urgence et pour les examens électifs, le rapport d'examen doit être rédigé dans les 10 jours ouvrables suivants.  |
| <b>Droits particuliers</b><br>2 mesures                        | Droit à l'information                             | Collaborer avec les proches du patient ou toute autre personne démontrant un intérêt significatif pour celui-ci.  |
| <b>Relations interpersonnelles</b><br>3 mesures                | Respect   | Maintenir une conduite irréprochable envers toute personne avec laquelle il est en relation dans l'exercice de ses fonctions.   |
| <b>Soins et services dispensés</b><br>7 mesures                | Ajustement professionnel                          | <p>Prévoir un temps d'arrêt avant le début de la chirurgie afin de vérifier l'identité du patient, la chirurgie à effectuer et s'assurer que la prophylaxie antibiotique a été reçue par le patient avant la chirurgie.</p> <p>Procéder à la prescription d'antiplaquettaire dès le constat qu'il n'y a pas de contre-indication chez un patient porteur d'AVC non thrombolysé.</p> |



# Chapitre 3

Le rapport du comité de révision

2016-2017

## 3.1 Le comité de révision

Le comité de révision est composé de trois membres, soit deux médecins de l'établissement et un administrateur du conseil d'administration du CISSS des Laurentides, lequel agit à titre de président du comité.

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité, et que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et les normes professionnelles.

Au terme de sa révision, le comité doit communiquer, par écrit, un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel concerné, au médecin examinateur et à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le comité de révision peut être appelé à conclure l'une des options suivantes :

- Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- Requérir de ce dernier qu'il effectue un complément d'examen;
- Recommander au médecin ou aux parties toute mesure de nature à les réconcilier;
- Lorsque requis, une copie de la plainte est acheminée au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du Québec (ci-après, CMDP) pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin.

La décision du comité de révision est finale et ne peut être révisée.

Enfin, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* prévoit que le comité de révision transmette au conseil d'administration, au CMDP et à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, au moins une fois par année, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision de ses conclusions.

## 3.2 Les dossiers du comité de révision

TABLEAU 18

| BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN |                         |                           |  |
|--|-------------------------|---------------------------|--|
| 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 |
| 2  | 4                       | 4                         | 2  |

4 dossiers de plaintes ont été conclus par le comité de révision cette année comparativement à 10 l'an dernier.

TABLEAU 19

| ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN |  |      |                         |     |                           |     |  |     |
|---|--|------|-------------------------|-----|---------------------------|-----|--|-----|
| 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 |     |
|   | Nombre                                   | %    | Nombre                  | %   | Nombre                    | %   | Nombre                                   | %   |
| 2016-2017   | 2  | 200  | 4                       | -67 | 4                         | -60 | 2  | 0   |
| 2015-2016   | 0  | 0    | 12                      | 140 | 10                        | 100 | 2  | 200 |
| 2014-2015   | 0  | -100 | 5                       | -44 | 5                         | -50 | 0  | 0   |

TABLEAU 20

| ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF |                  |              |             |              |
|---|------------------|--------------|-------------|--------------|
| Catégories de motifs  | Nombre de motifs | Avec mesures | Sans mesure | %            |
| Accessibilité   | 1                | 0            | 1           | 20           |
| Aspect financier  | 0                | 0            | 0           | 0            |
| Droits particuliers   | 1                | 0            | 1           | 20           |
| Organisation du milieu et ressources matérielles                        | 0                | 0            | 0           | 0            |
| Relations interpersonnelles   | 0                | 0            | 0           | 0            |
| Soins et services dispensés   | 3                | 0            | 3           | 60           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>5</b>         | <b>0</b>     | <b>5</b>    | <b>100 %</b> |

Des 5 motifs de plaintes traités par le comité de révision, aucune mesure d'amélioration n'a été formulée. 50 % des dossiers ont été traités dans un délai de moins de 60 jours, et ce, tel que requis dans la loi.



# Chapitre 4

Le rapport de la commissaire aux plaintes  
et à la qualité des services  
pour les instances à missions régionales

**2016-2017**

## 4.1 Le bilan des dossiers de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour les instances à missions régionales

La commissaire aux plaintes et à la qualité du CISSS des Laurentides accueille également toute plainte formulée par un usager qui utilise les services offerts par les instances à missions régionales suivantes :

- Les résidences privées pour aînés;
- Les services préhospitaliers d'urgence;
- Les organismes communautaires;
- Les ressources privées ou communautaires certifiées offrant de l'hébergement en dépendance.

### PLAINTES

TABLEAU 21

| BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN |                         |                           |  |                                   |
|--|-------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------|
| 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 |
| 1  | 36                      | 34                        | 3  | 2                                 |

TABLEAU 22

| COMPARATIF AVEC LES ANNÉES ANTÉRIEURES |   |
|--|---|
| Exercice                               | Nombre de dossiers de plaintes conclues durant l'exercice |
| 2016-2017                              | 34  |
| 2015-2016                              | 41  |
| 2014-2015                              | 89  |

Durant le présent exercice, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a reçu 7 plaintes de moins comparativement à l'année précédente se traduisant par une diminution de 17 %.

## INTERVENTIONS

TABLEAU 23

| BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTIONS SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT |                           |                           |   |
|--|---------------------------|---------------------------|---|
| En cours de traitement au début de l'exercice                  | Amorcés durant l'exercice | Conclus durant l'exercice | En cours de traitement à la fin de l'exercice |
| 3  | 47                        | 47                        | 3   |

TABLEAU 24

| COMPARATIF AVEC LES ANNÉES ANTÉRIEURES |  |
|--|--|
| Exercice                               | Nombre de dossiers d'interventions conclus durant l'exercice |
| 2016-2017                              | 47   |
| 2015-2016                              | 41   |
| 2014-2015                              | 63   |

Le nombre d'interventions amorcées durant l'année a augmenté de 13 % par rapport à l'année précédente.

TABLEAU 25

| BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE           |  |                         |              |                           |              |  |  |
|--|--|-------------------------|--------------|---------------------------|--------------|--|--|
| Instance visée   | 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 (PDC)* |
|  |  | Nombre                  | %            | Nombre                    | %            |  |  |
| Organismes communautaires  | 1  | 12                      | 33           | 13                        | 39           | 0  | 1  |
| Résidences privées pour aînés  | 0  | 11                      | 31           | 10                        | 30           | 1  | 0  |
| Ressources privées ou communautaires certifiées offrant de l'hébergement en dépendance | 0  | 4                       | 11           | 3                         | 10           | 1  | 0  |
| Services préhospitaliers d'urgence   | 0  | 9                       | 25           | 7                         | 21           | 2  | 1  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1</b>                                 | <b>36</b>               | <b>100 %</b> | <b>33</b>                 | <b>100 %</b> | <b>4</b>                                 | <b>2</b>                                 |

\* En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen (PDC) agit généralement en deuxième recours après que la situation ait été examinée par un commissaire ou un commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services.

Après avoir pris connaissance des documents relatifs aux 2 dossiers de plaintes transmis pour étude en 2<sup>e</sup> instance, le Protecteur du citoyen n'a pas formulé de recommandation supplémentaire.



TABLEAU 26

| ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR |           |              |
|---|-----------|--------------|
| Auteur  | Nombre    | %            |
| Représentant  | 14        | 41           |
| Usager  | 20        | 59           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>34</b> | <b>100 %</b> |

\* Le nombre d'auteurs peut être supérieur au nombre de dossiers, puisqu'il peut y avoir plus d'un auteur (usager ou représentant) par dossier.

Ce tableau nous indique que dans 59 % des dossiers, c'est l'usager qui a porté plainte lui-même. Pour les autres dossiers, l'usager a été représenté par un proche.

TABLEAU 27

| ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTIONS DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'INSTANCE VISÉE |   |                           |              |                           |              |   |
|--|---|---------------------------|--------------|---------------------------|--------------|---|
| Instance visée   | En cours de traitement au début de l'exercice | Amorcés durant l'exercice |              | Conclus durant l'exercice |              | En cours de traitement à la fin de l'exercice |
|  |   | Nombre                    | %            | Nombre                    | %            |   |
| Organismes communautaires  | 0   | 7                         | 15           | 6                         | 13           | 1   |
| Résidences privées pour aînés  | 1   | 36                        | 77           | 35                        | 75           | 2   |
| Ressources privées ou communautaires certifiées offrant de l'hébergement en dépendance   | 2   | 3                         | 6            | 5                         | 10           | 0   |
| Services préhospitaliers d'urgence   | 0   | 1                         | 2            | 1                         | 2            | 0   |
| <b>TOTAL</b>   | <b>3</b>                                      | <b>47</b>                 | <b>100 %</b> | <b>47</b>                 | <b>100 %</b> | <b>3</b>                                      |

TABLEAU 28

| ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN |           |              |
|--|-----------|--------------|
| Délai d'examen   | Nombre    | %            |
| Moins de 3 jours   | 4         | 12           |
| De 4 à 15 jours  | 3         | 9            |
| De 16 à 30 jours   | 7         | 21           |
| De 31 à 45 jours   | 8         | 23           |
| <b>Sous-total</b>  | <b>22</b> | <b>65</b>    |
| De 46 à 60 jours   | 6         | 17           |
| De 61 à 90 jours   | 4         | 12           |
| De 91 à 180 jours  | 2         | 6            |
| 181 jours et plus  | 0         | 0            |
| <b>Sous-total</b>  | <b>12</b> | <b>35</b>    |
| <b>TOTAL</b>   | <b>34</b> | <b>100 %</b> |

Des efforts ont été consentis afin d'améliorer les délais dans la transmission des conclusions aux parties impliquées. Dans la totalité des cas où le traitement était au-delà de 45 jours, le non-respect de ce délai s'est fait d'un commun accord avec le plaignant, dans la mesure où ce délai s'avérait nécessaire, eu égard, notamment, à la complexité du cas, sa spécificité ou la non-disponibilité en temps opportun d'informations pertinentes.

TABLEAU 29

| PLAINTES ET INTERVENTIONS  |           |               |            |
|--|-----------|---------------|------------|
| État des dossiers de plaintes et d'interventions dont l'examen a été conclu selon le motif |           |               |            |
| Motif  | Plaintes  | Interventions | TOTAL      |
| Accessibilité  | 7         | 1             | 8          |
| Aspect financier   | 7         | 2             | 9          |
| Droits particuliers  | 9         | 7             | 16         |
| Organisation du milieu et ressources matérielles   | 22        | 35            | 57         |
| Relations interpersonnelles  | 18        | 22            | 40         |
| Soins et services dispensés  | 12        | 20            | 32         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>75</b> | <b>87</b>     | <b>162</b> |

# Conclusion

Les activités réalisées dans le cadre de l'application du régime d'examen des plaintes pour l'exercice 2016-2017 ont permis à l'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services et aux médecins examinateurs de mettre en évidence plusieurs pistes d'amélioration en ce qui a trait à la qualité des soins et des services pour les usagers fréquentant les différentes installations et autres établissements de la région des Laurentides, et ce, dans le respect de leurs droits.

Concernant l'analyse des plaintes et des interventions réalisées au cours de la dernière année, le bilan met en lumière certaines situations qui requièrent une attention particulière.

Soulignons, entre autres, que bien qu'une pression croissante des demandes s'exerce pour l'accès à certains services, notamment pour les personnes vivant avec un handicap physique, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience intellectuelle, il appert qu'au cours de la dernière année les efforts consentis ont permis de diminuer les délais moyens d'accès à certains services.

En ce qui a trait aux résidences privées pour aînés, la clientèle présente de plus en plus de besoins spécifiques dépassant parfois la capacité de la ressource à offrir les services requis. Aussi, on note la difficulté qu'ont les propriétaires de ces résidences à recruter du personnel qualifié.

Notons également que des efforts ont été consentis afin que les dispensateurs de soins puissent répondre avec diligence et courtoisie aux différents besoins des résidents hébergés.

Quant aux salles d'urgence, les délais d'attente avant la prise en charge médicale tendent à s'améliorer. Il a été rappelé, au personnel œuvrant au triage de ces salles d'urgence, l'importance de réévaluer régulièrement les usagers en attente de voir un médecin.

Enfin, plusieurs démarches sont mises de l'avant dans la région des Laurentides afin d'améliorer l'accès à un médecin de famille et l'accessibilité médicale de première ligne. Il n'en demeure pas moins un défi considérable et cette situation se traduit par un plus grand nombre de plaintes ou de signalements, notamment en ce qui a trait aux guichets d'accès pour un médecin de famille. Ainsi, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services souligne cette problématique qui perdure depuis quelques années.

Le nombre de demandes adressées au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'aux médecins examinateurs témoigne de la pertinence du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services et permet de mettre en évidence des écarts entre la qualité attendue par les usagers et la qualité des services rendus par les établissements sur les plans professionnels, organisationnels et relationnels.

Conscients de l'importance de l'accès à ce recours indépendant, la commissaire aux plaintes et son équipe poursuivront leurs efforts afin de développer une meilleure connaissance du recours au régime d'examen des plaintes et des droits des usagers du réseau de la santé des Laurentides, et ce, dans le but de contribuer à l'amélioration de la qualité des services qui y sont offerts.

Enfin, mentionnons qu'il faut aussi encourager la concertation entre l'ensemble des acteurs concernés qui œuvrent auprès des usagers, afin de poursuivre les démarches d'améliorations mises de l'avant pour atteindre un plus haut niveau de satisfaction chez les utilisateurs des services du réseau.



## Liste des graphiques

|              |  |
|--------------|--|
| Graphique 1  | ~ Plaintes par instances visées en pourcentage   |
| Graphique 2  | ~ Motifs de plaintes et d'interventions en pourcentage   |
| Graphique 3  | ~ Portrait des dossiers des installations de Saint-Jérôme  |
| Graphique 4  | ~ Portrait des dossiers des installations d'Argenteuil   |
| Graphique 5  | ~ Portrait des dossiers des installations du Lac-des-Deux-Montagnes  |
| Graphique 6  | ~ Portrait des dossiers des installations des Sommets  |
| Graphique 7  | ~ Portrait des dossiers des installations de Thérèse-De Blainville   |
| Graphique 8  | ~ Portrait des dossiers des installations d'Antoine-Labelle  |
| Graphique 9  | ~ Portrait des dossiers des installations des Pays-d'en-Haut   |
| Graphique 10 | ~ Portrait des dossiers des installations du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et du trouble du spectre de l'autisme |
| Graphique 11 | ~ Portrait des dossiers des installations du Centre de réadaptation en déficience physique   |
| Graphique 12 | ~ Portrait des dossiers des installations du Centre Jeunesse des Laurentides   |
| Graphique 13 | ~ Portrait des dossiers des installations du Centre de réadaptation en dépendance des Laurentides                                      |

## Liste des tableaux

### Chapitre 1

|            |   |
|------------|---|
| Tableau 1  | ~ Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen  |
| Tableau 2  | ~ Comparatif avec les années antérieures  |
| Tableau 3  | ~ Bilan des dossiers d'interventions selon l'étape de traitement  |
| Tableau 4  | ~ Comparatif avec les années antérieures  |
| Tableau 5  | ~ Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et l'instance visée                                      |
| Tableau 6  | ~ État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon l'auteur   |
| Tableau 7  | ~ État des dossiers d'interventions dont le traitement a été conclu selon l'instance visée au CISSS des Laurentides |
| Tableau 8  | ~ État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen                                  |
| Tableau 9  | ~ Motifs de plaintes et interventions   |
| Tableau 10 | ~ Mesures d'amélioration pour les installations du CISSS des Laurentides  |

### Chapitre 2

|            |  |
|------------|--|
| Tableau 11 | ~ Bilan des dossiers de plaintes médicales selon l'étape de l'examen                             |
| Tableau 12 | ~ Comparatif avec les années antérieures   |
| Tableau 13 | ~ État des dossiers de plaintes médicales dont le traitement a été conclu selon l'instance visée |
| Tableau 14 | ~ État des dossiers de plaintes médicales dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen     |
| Tableau 15 | ~ Dossiers de plaintes médicales dont l'examen a été conclu selon l'auteur                       |
| Tableau 16 | ~ Plaintes médicales   |
| Tableau 17 | ~ Mesures d'amélioration formulées par les médecins examinateurs                                 |

### Chapitre 3

|            |   |
|------------|---|
| Tableau 18 | ~ Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen                |
| Tableau 19 | ~ Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen   |
| Tableau 20 | ~ État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le motif |

### Chapitre 4

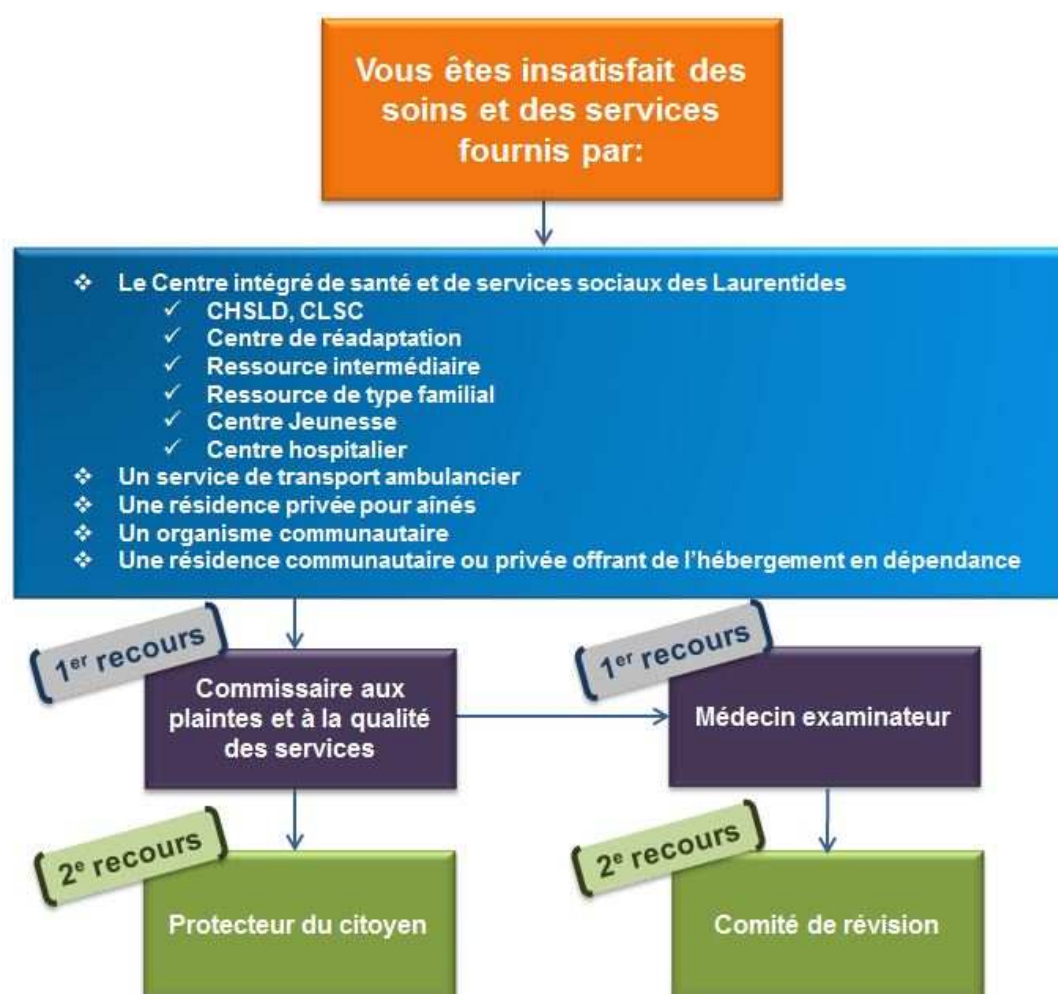
|            |  |
|------------|--|
| Tableau 21 | ~ Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen                                 |
| Tableau 22 | ~ Comparatif avec les années antérieures   |
| Tableau 23 | ~ Bilan des dossiers d'interventions selon l'étape de traitement                           |
| Tableau 24 | ~ Comparatif avec les années antérieures   |
| Tableau 25 | ~ Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et l'instance visée             |
| Tableau 26 | ~ État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon l'auteur                  |
| Tableau 27 | ~ État des dossiers d'interventions dont le traitement a été conclu selon l'instance visée |
| Tableau 28 | ~ État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen         |
| Tableau 29 | ~ Plaintes et interventions  |

## Liste des sigles

|                |   |
|----------------|---|
| <b>CAAP</b>    | Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes  |
| <b>CAPQS</b>   | Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services                                 |
| <b>CH</b>      | Centre hospitalier  |
| <b>CHSGS</b>   | Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés   |
| <b>CHSLD</b>   | Centre d'hébergement et de soins de longue durée  |
| <b>CHSP</b>    | Centre hospitalier de soins psychiatriques  |
| <b>CISSS</b>   | Centre intégré de santé et de services sociaux  |
| <b>CJ</b>      | Centre Jeunesse   |
| <b>CLSC</b>    | Centre local de services communautaires   |
| <b>CPQS</b>    | Commissaire aux plaintes et à la qualité des services   |
| <b>CR</b>      | Centre de réadaptation  |
| <b>CRPDI</b>   | Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle                     |
| <b>CRPDP</b>   | Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience physique                           |
| <b>CSSS</b>    | Centre de santé et de services sociaux  |
| <b>CVQS</b>    | Comité de vigilance et de la qualité des services   |
| <b>OC</b>      | Organismes communautaires   |
| <b>RPA</b>     | Résidences privées pour aînés   |
| <b>RQRA</b>    | Regroupement québécois des résidences pour aînés  |
| <b>SIGPAQS</b> | Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services |
| <b>RPCCHD</b>  | Ressources privées ou communautaires certifiées offrant de l'hébergement en dépendance        |
| <b>SPU</b>     | Services préhospitaliers d'urgence  |

## PROCÉDURE À SUIVRE POUR PORTER PLAINTE

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* prévoit un régime d'examen des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux. Il permet à une personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte.



## ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT

Toute personne qui désire formuler une plainte auprès d'un établissement de santé et de services sociaux de la région peut parler de son insatisfaction avec le responsable du service ou elle peut aussi être accompagnée gratuitement en s'adressant directement au :

- Commissariat aux plaintes et à la qualité des services;
- Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) Laurentides;
- Comités des usagers du CISSS des Laurentides.

## TYPES DE DOSSIERS

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services examine les plaintes et insatisfactions portées à son attention et il répond aux demandes d'assistance et de consultation de la population et des professionnels du réseau de la santé.

### Plainte

Concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

### Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident

Concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, par toute personne, relativement à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

### Assistance

Concerne une demande d'aide et d'assistance formulée par un usager ou son représentant concernant l'accès à un soin ou un service et l'aide à la formulation d'une plainte auprès d'une autre instance.

### Intervention

Enquête initiée par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services à la suite de faits rapportés ou observés, et qu'il juge avoir des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés.

### Consultation

Concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services.



## MOTIFS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS

### Accessibilité et continuité

Concerne les modalités des mécanismes d'accès;

Concerne l'accès au bon service, au moment opportun, et dispensé aussi longtemps que le nécessite l'état de l'utilisateur.

### Aspect financier

Concerne la contribution financière des utilisateurs à certains services selon les normes prévues par la loi :

- Facture d'hôpital;
- Facture d'ambulance;
- Contribution au placement;
- Aide matérielle et financière (maintien à domicile, répit-dépannage, etc.).

### Droits particuliers

Concerne l'obligation d'informer adéquatement les utilisateurs :

- Sur leur état de santé;
- Sur les services offerts;
- Sur les droits, recours et obligations.

Concerne le droit des utilisateurs :

- De consentir aux soins;
- De porter plainte;
- De participer à toutes décisions le concernant sur son état de santé et de bien-être.

### Organisation du milieu et des ressources matérielles

Concerne l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influence sur sa qualité :

- Mixité des clientèles;
- Hygiène et salubrité;
- Propreté des lieux;
- Sécurité et protection.

### Relations interpersonnelles

Concerne l'intervenant, la relation d'aide qu'il a avec l'utilisateur, l'assistance et le soutien qu'il lui porte, et fait appel aux notions de respect, d'empathie et de responsabilisation.

### Soins et services dispensés

Concerne l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants; Concerne l'organisation et le fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.



**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides**

**Québec**

