

Centre de santé et de services sociaux
des Sommets



Rapport annuel des plaintes

Du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010

Présenté par Mona Lahaise
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, CSSS des Sommets

Mai 2010

Conformément à l'article 76.10 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, vous trouverez dans le présent rapport le bilan annuel du commissaire, celui du médecin examinateur ainsi que celui du président du comité de révision.

Ont contribué à la rédaction de ce rapport : Docteure Maryse Desmarais, médecin examinateur, et Mme Lise Audy-Aubertin, présidente du comité de révision.

Table des matières

Mot de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.....	4
Bilan des dossiers de plaintes.....	5
Bilan des dossiers de plaintes par mission	5
Motifs de plaintes	6
Motifs de plaintes par mission	7
Délais de traitement.....	8
Demandes d'assistance	8
Demandes d'intervention	8
Grippe A (H1N1)	8
Conclusion	9
Bilan des dossiers de plaintes médicales.....	10
Bilan des dossiers de plaintes médicales par mission	10
Motifs de plaintes médicales	11
Motifs de plaintes médicales par mission.....	12
Délais de traitement, plaintes médicales.....	12
Transmission d'une plainte médicale au CMDP pour étude à des fins disciplinaires.....	13
Faits saillants, par Docteure Maryse Desmarais.....	13
Rapport annuel du comité de révision.....	14
Annexe.....	15

/sm

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

Récemment arrivée dans l'organisation, on m'a confié, dans le cadre de ma fonction de commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, la responsabilité de rédiger le rapport annuel des plaintes pour l'année 2009-2010. Ce rapport décrit l'ensemble des activités réalisées principalement — pour ne pas dire presque exclusivement — par mon prédécesseur, Mme Claudette Lagacé.

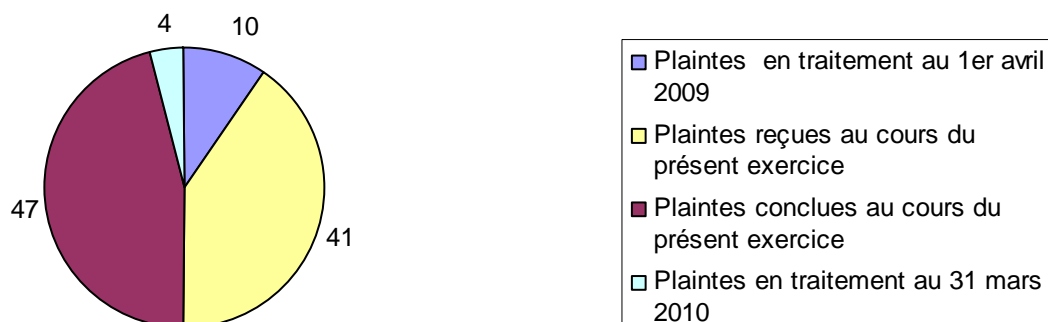
Il va sans dire qu'ayant peu participé à la réalisation de ces activités, il m'est possible de vous faire part que de la dimension quantitative, n'étant pas en mesure de qualifier certains aspects qui mériteraient sans doute de l'être. Il en est de même quant au dépôt de recommandations complémentaires à celles déposées durant l'année 2009-2010. À cet égard, je vous inviterais tous à donner suite à ce qui a pu être soulevé en cours d'année afin de poursuivre notre objectif commun soit l'amélioration de la qualité des soins et des services au sein de notre établissement.

Permettez-moi donc de vous livrer, en toute simplicité, le bilan des activités de l'année 2009-2010.

Mona Lahaise
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

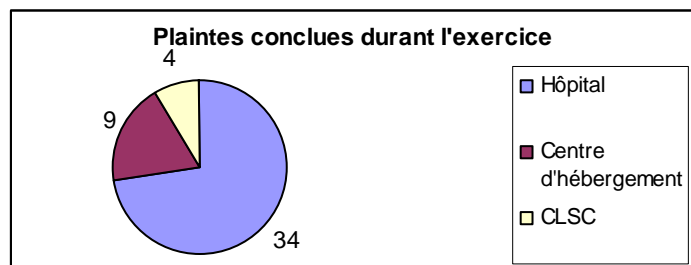
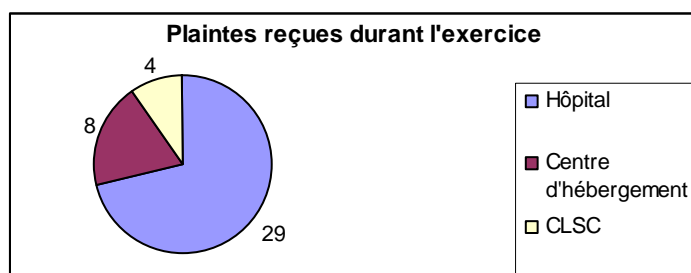
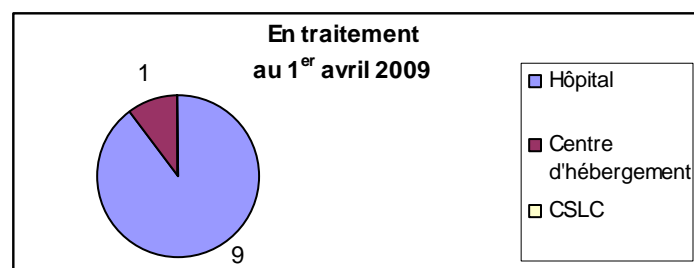
Bilan des dossiers de plaintes

Bilan des dossiers de plaintes traités par la commissaire locale



Les quatre plaintes en traitement au 31 mars 2010 concernent la mission hôpital.

Bilan des dossiers de plaintes par mission

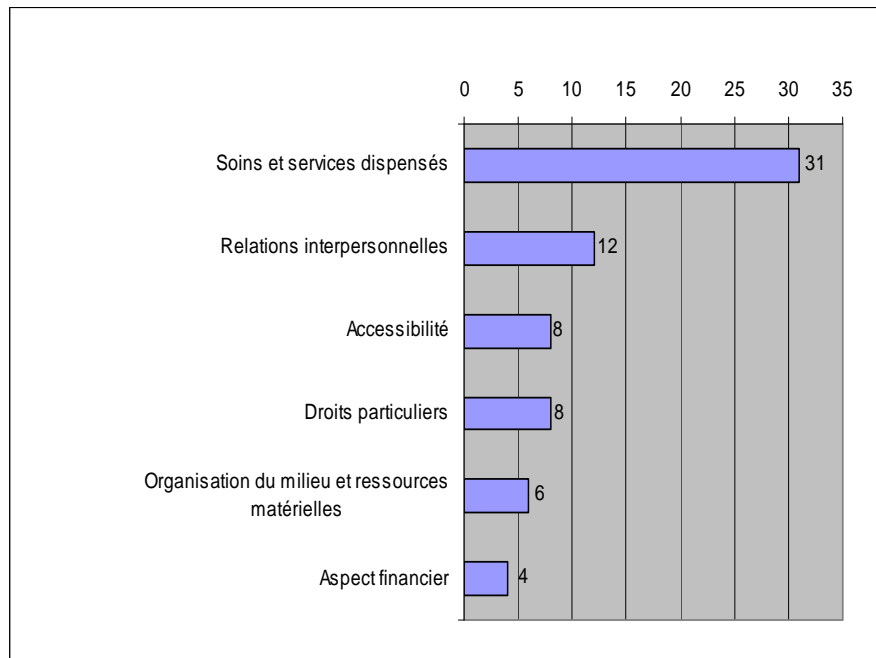


Aucune plainte n'a été transmise au 2^e palier, soit le Protecteur du citoyen.

Une plainte a été orientée pour étude disciplinaire non-médicale (ressources humaines).

Motifs de plaintes (plaintes conclues)

Pour les 47 plaintes conclues durant le présent exercice, 69 motifs de plaintes ont été enregistrés.



Note : La définition plus détaillée des motifs de plaintes est disponible en annexe.

NOMBRE DE DOSSIER(S)	NOMBRE DE MOTIF(S) PAR DOSSIER
35	1
7	2
3	3
0	4
1	5
1	6

35 dossiers ont un seul motif de plainte
alors que les 12 autres en ont plus d'un

MOTIFS DE PLAINTES (CONCLUES) PAR MISSION

	HÔPITAL	CENTRES D'HÉBERGEMENT			CLSC		
		MONT-TREMBLANT	LABELLE	SAINTE-AGATHE	MONT-TREMBLANT	LABELLE	SAINTE-AGATHE
Soins et services dispensés	28	1	0	2	0	0	0
Relations interpersonnelles	10	0	0	0	0	0	2
Accessibilité	6	0	0	1	0	0	1
Droits particuliers	2	3	0	2	0	0	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	6	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	2	0	0	2	0	0	0
Total	54	4	0	7	0	0	4

- Mission hôpital :
 - on y retrouve le plus grand nombre de motifs de plaintes, soit 78 % (54/69);
 - tous les motifs de plaintes y sont présents;
 - le motif « soins et services dispensés » est recensé pour 51,8 % des motifs (28/54).

- Mission centre d'hébergement : 11 motifs sont dénombrés et répartis à Mont-Tremblant et Sainte-Agathe.

- Mission CLSC : toutes les plaintes ont été enregistrées à Sainte-Agathe.

Délais de traitement

DÉLAI DE TRAITEMENT (EN JOURS)		
15 et moins	3	6 %
16 à 45	16	34 %
46 à 90	24	51 %
91 à 180	4	9 %
181 et plus	0	0 %

46 à 55 jours	6	25 %
56 à 65 jours	8	33 %
66 à 75 jours	6	25 %
76 à 90 jours	4	17 %

On constate que 40 % des plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai de 45 jours prescrit par la loi.
Par ailleurs, le délai moyen pour conclure un dossier est de 53 jours.

Demandes d'assistance

Au cours du présent exercice, 117 demandes d'assistance ont été acheminées auprès de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

Demandes d'intervention

Lorsque des faits sont portés à l'attention de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, elle peut intervenir de sa propre initiative. Au cours de l'année 2009-2010, 41 interventions ont été réalisées dans ce cadre.

Grippe A (H1N1)

L'année a été marquée par plusieurs interventions en lien avec la grippe A (H1N1). À cet effet, six personnes se sont adressées au bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services concernant les motifs suivants :

- les modalités de distribution des coupons pour l'obtention d'un vaccin;
- les lieux de vaccination;
- la prise de rendez-vous pour les personnes à risque;
- admissibilité en lien avec la résidence secondaire;
- la tenue à jour du site Web de l'établissement.

Conclusion

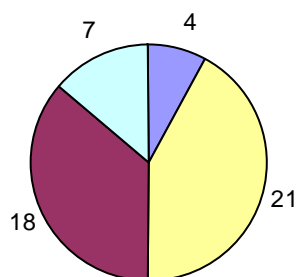
Au moment du dépôt de ce rapport, l'année 2010-2011 est déjà bien entamée. L'équipe, formée de Mme Sophie Michaud, agente administrative, Docteure Maryse Desmarais, médecin examinateur et moi-même, déploie énergie, constance et rigueur pour répondre au mandat confié visant l'amélioration de la qualité des soins et des services au CSSS des Sommets.

Je tiens à remercier Mme Sophie Michaud pour son soutien indéfectible à la réalisation de ce mandat et du présent rapport.

Merci également à tous ceux et celles que j'ai déjà eu le plaisir de côtoyer et avec qui la collaboration, essentielle à la réalisation de ce mandat, est au rendez-vous.

Bilan des dossiers de plaintes médicales

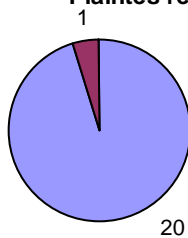
Bilan des dossiers de plaintes traités par le médecin examinateur



- Plaintes en traitement au 1er avril 2009
- Plaintes reçues au cours du présent exercice
- Plaintes conclues au cours du présent exercice
- Plaintes en traitement au 31 mars 2010

Bilan des dossiers de plaintes médicales par mission

Plaintes reçues durant l'exercice

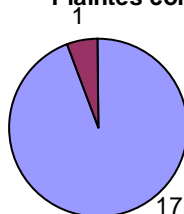


- Hôpital
- Centre d'hébergement

Aucune plainte pour la mission CLSC n'a été reçue au cours du présent exercice.

Quoique le département de l'urgence a fait l'objet de moins de plaintes que l'année dernière, il demeure, avec le département de la psychiatrie et de la chirurgie, majoritairement concerné par les plaintes conclues au cours de cet exercice.

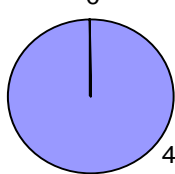
Plaintes conclues durant l'exercice



- Hôpital
- Centre d'hébergement

La plainte de la mission centre d'hébergement concerne le Pavillon Philippe-Lapointe.

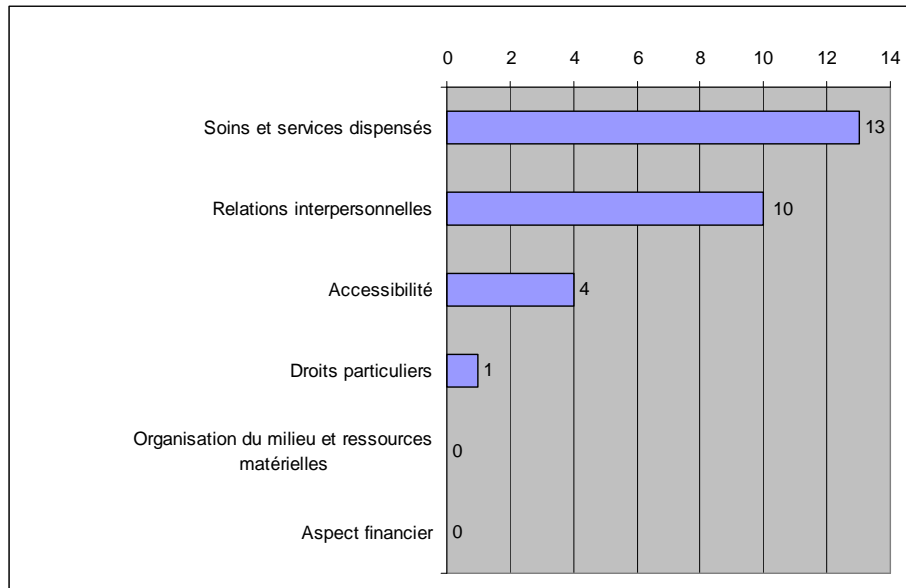
En traitement au 1^{er} avril 2009



- Hôpital
- Centre d'hébergement

Motifs de plaintes médicales (plaintes conclues)

Pour les 18 plaintes conclues durant le présent exercice, 28 motifs de plaintes ont été enregistrés.



Note : La définition plus détaillée des motifs de plaintes est disponible en annexe.

NOMBRE DE DOSSIER(S)	NOMBRE DE MOTIF(S) PAR DOSSIER
12	1
3	2
2	3
1	4

12 dossiers ont un seul motif de plainte
alors que les 6 autres en ont plus d'un

MOTIFS DE PLAINTES (CONCLUES) PAR MISSION

	HÔPITAL	PPL
Soins et services dispensés	13	0
Relations interpersonnelles	10	0
Accessibilité	4	0
Droits particuliers	0	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0
Aspect financier	0	0
Total	27	1

Les motifs « soins et services dispensés » et « relations interpersonnelles », toutes missions confondues, demeurent les plus importants à une proportion de 46,4 % et de 35,7 % respectivement.

Délais de traitement – plaintes médicales

DÉLAI DE TRAITEMENT (EN JOURS)		
15 et moins	1	6 %
16 à 45	6	33 %
46 à 90	11	61 %
91 et plus	0	0 %

46 à 55 jours	2	19 %
56 à 65 jours	4	36 %
66 à 75 jours	1	9 %
76 à 90 jours	4	36 %

On constate que 39 % des plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai de 45 jours prescrit par la loi. Par ailleurs, le délai moyen pour conclure un dossier est de 52 jours.

Transmission d'une plainte médicale au CMDP pour étude à des fins disciplinaires

Un dossier a été porté à l'attention du CMDP au cours de l'exercice pour des fins disciplinaires et il est toujours en cours.

Faits saillants

On constate une baisse de 7 plaintes comparativement à l'année 2008-2009, soit une réduction de 25 %. L'attention notable de la part des médecins à l'égard de la clientèle a sûrement contribué à cette amélioration.

Quoique les relations interpersonnelles représentent 35,7 % (10/28) des motifs de plaintes, nous remarquons que des explications suffisantes au bénéficiaire et à ses proches, avec au besoin un témoin lorsqu'on soupçonne qu'il n'y aura pas de compréhension, sont gage d'un patient satisfait.

Rapport annuel du comité de révision

Durant le présent exercice un seul dossier fut acheminé au comité de révision en deuxième instance, et ce, conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

La révision a confirmé la pertinence de la conclusion du médecin examinateur et la qualité de son processus d'analyse.

L'année 2009-2010 a été marquée par l'arrivée de deux nouveaux membres au sein du comité de révision, soit Docteure Eveline Gagné et Docteur Jean-Marc Hébert.

Annexe

Les motifs de plaintes sont classés selon les catégories suivantes :

Accessibilité

Fait référence aux délais, aux refus de services, aux transferts, aux absences de services ou de ressources, à l'accessibilité linguistique et au choix du professionnel ou de l'établissement ;

Soins et services dispensés

Font référence aux habiletés techniques et professionnelles, à l'évaluation, au jugement professionnel, aux traitements ou interventions et la continuité ;

Les relations interpersonnelles

Font référence à la fiabilité, au respect de la personne et de la vie privée, à l'empathie, à la communication avec l'entourage, à la violence, aux abus, aux attitudes, à la disponibilité et à l'identification du personnel ;

Organisation du milieu et ressources matérielles

Fait référence à l'alimentation, à l'intimité, à la mixité des clientèles, à l'organisation spatiale, à l'hygiène et la salubrité, au confort et commodités, aux règles et procédures du milieu de vie, aux conditions de vie adaptées aux caractéristiques ethnoculturelles et religieuses, à la sécurité, à la protection, aux relations avec la communauté, à l'équipement, au matériel et au stationnement ;

Aspect financier

Fait référence aux frais de chambre, à la facturation aux non-résidents, à la contribution au placement ou à l'hébergement, à la facturation du transport ambulancier, à la facturation reliée à certains biens et services, aux frais de déplacement, aux frais de médicaments, aux frais de stationnement, à la prestation reçue par les usagers, aux besoins spéciaux, à l'aide matérielle et financière, à l'allocation des ressources financières, aux réclamations, à la sollicitation et aux legs ;

Droits particuliers

Font référence à l'information, au dossier de l'utilisateur, au dossier de plainte, à la participation de l'utilisateur, au consentement aux soins, à l'accès à un régime de protection, au consentement à un projet de recherche, au droit à la représentation, au droit à l'assistance, au droit de porter plainte et au droit de recours.