

**RAPPORT DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET
À LA QUALITÉ DES SERVICES
ANNÉE 2006-2007**

Déposé au Conseil d'administration du
Centre de santé et de services sociaux de Beauce
-CSSSB-

Présenté
par
Steve Gagné
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Saint-Georges de Beauce
Le 19 juin 2007

BILAN ANNUEL DES DOSSIERS DE PLAINTES DU CSSSB 2006-2007

MISSION	RESPONSABLE DU TRAITEMENT	PLAINTES EN TRAITEMENT	PLAINTES REÇUES	TOTAL	PLAINTES CONCLUES	PLAINTES NON CONCLUES	DOSSIERS TRANSMIS AU 2 ^E PALIER
Hôpital	Commissaire local à la qualité	3	47	50	42	8	1
	Médecin examinateur	14	27	41	22	19	0
	Sous-total	17	74	91	64	27	1
Centre d'hébergement	Commissaire local à la qualité	0	1	1	0	1	0
	Médecin examinateur	1	1	2	2	0	0
	Sous-total	1	2	3	2	1	0
CLSC	Commissaire local à la qualité	4	9	13	11	2	2
	Médecin examinateur	0	0	0	0	0	0
	Sous-total	4	9	13	11	2	2
TOTAL		22	85	107	77	30	3

OBJETS DE PLAINTE SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Mission : Hôpital

Responsable du traitement : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Catégorie d'objets	Niveau de traitement					Total
	Rejeté	Abandonné	Tr. refusé ou interrompu	Traitement complété		
				Avec mesures	Sans mesures	
Accessibilité	0	0	0	2	7	9
Délais (serv. Urgence)	0	0	0	0	4	4
autres	0	0	0	2	3	5
Soins et services dispensés	0	1	0	9	13	23
Traitement ou intervention	0	0	0	6	6	12
Continuité	0	0	0	0	4	4
autres	0	1	0	3	3	7
Relations interpersonnelles	0	0	0	19	5	24
Attitudes	0	0	0	13	3	16
autres	0	0	0	6	2	8
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	6	4	10
Hygiène et salubrité	0	0	0	1	0	1
Sécurité et protection	0	0	0	0	1	1
autres	0	0	0	5	3	8

Catégorie d'objets	Niveau de traitement					Total
	Rejeté	Abandonné	Tr. refusé ou interrompu	Traitement complété		
				Avec mesures	Sans mesures	
Aspect financier	0	0	0	2	2	4
Frais de chambre	0	0	0	1	1	2
autres	0	0	0	1	1	3
Droits particuliers	0	0	0	3	3	6
Information	0	0	0	2	1	3
Confidentialité	0	0	0	0	1	1
autres	0	0	0	1	1	2
Autres objets de demande	0	0	0	0	0	0
						76

OBJETS DE PLAINTE SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Mission : Centre d'hébergement

Responsable du traitement : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Catégorie d'objets	Niveau de traitement				Total	
	Rejeté	Abandonné	Tr. refusé ou interrompu	Traitement complété		
				Avec mesures	Sans mesures	
						0

OBJETS DE PLAINTE SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Mission : Hôpital

Responsable du traitement : Médecin examinateur

Catégorie d'objets	Niveau de traitement					Total
	Rejeté	Abandonné	Tr. refusé ou interrompu	Traitement complété		
				Avec mesures	Sans mesures	
Accessibilité	0	0	0	1	3	4
délais	0	0	0	1	0	1
refus de services	0	0	0	0	1	2
transfert	0	0	0	0	1	1
Accessibilité linguistique	0	0	0	0	1	1
Soins et services dispensés	0	2	0	9	7	18
Évaluation	0	0	0	5	0	5
Traitement-intervention	0	1	0	1	5	7
Continuité	0	1	0	3	2	6
autres	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	2	0	5	9	16
Attitudes	0	1	0	1	5	7
autres	0	1	0	4	4	9
Droits particuliers	0	0	0	1	2	3
Information (état de santé)	0	0	0	1	1	2
Consentement	0	0	0	0	1	1
Autres objets de demande	0	0	0	0	0	0
						41

OBJETS DE PLAINTE SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Mission : Centre d'hébergement

Responsable du traitement : Médecin examinateur

Catégorie d'objets	Niveau de traitement					Total
	Rejeté	Abandonné	Tr. refusé ou interrompu	Traitement complété		
				Avec mesures	Sans mesures	
Relations interpersonnelles	0	1	0	2	0	3
Respect de la personne	0	1	0	1	0	2
Empathie	0	0	0	1	0	1
Soins et services dispensés	0	0	0	0	1	1
Évaluation, jugement professionnel	0	0	0	0	1	1
						4

OBJETS DE PLAINTE SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Mission : CLSC

Responsable du traitement : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Catégorie d'objets	Niveau de traitement					Total
	Rejeté	Abandonné	Tr. refusé ou interrompu	Traitement complété		
				Avec mesures	Sans mesures	
Accessibilité	0	0	0	3	2	5
Délais (téléphone, soins et services)	0	0	0	2	1	3
Refus de services	0	0	0	1	1	2
Soins et services dispensés	0	0	0	2	2	4
Évaluation, jug. prof.	0	0	0	2	0	2
Traitement-Intervention	0	0	0	0	2	2
Relations interpersonnelles	0	1	0	6	1	8
Respect (vie privée)	0	0	0	1	0	1
Communication	0	0	0	1	0	1
Attitudes	0	1	0	3	1	5
Autre	0	0	0	1	0	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	3	1	4
Alimentation	0	0	0	1	0	1
Autres	0	0	0	2	1	3
Aspect financier	0	0	0	0	1	1
Facturation (biens-services)	0	0	0	0	1	1
						22

MESURES CORRECTIVES IDENTIFIÉES SELON LES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES

Mission : Hôpital

Responsable du traitement : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Objets	Accessibilité Et Continuité	Soins services et dispensés	Relations interpersonnelles	Environnement et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	Total
Mesures correctives								
Information et sensibilisation des intervenants	0	1	16	1	0	2	0	20
Encadrement des intervenants	1	3	3	0	0	0	0	7
Amélioration des mesures de sécurité et protection	0	1	0	0	0	0	0	1
Adaptation des services	0	2	0	2	0	0	0	4
Adaptation du milieu de vie	0	0	0	2	0	0	0	2
Adoption/élaboration (protocole-procédure)	1	0	0	0	0	0	0	1
Ajustement financier	0	0	0	0	2	0	0	2
Ajustement des activités professionnelles	0	2	0	1	0	0	0	3
Ajustement administratif	0	0	0	0	0	1	0	1
Total	2	9	19	6	2	3	0	41

MESURES CORRECTIVES IDENTIFIÉES SELON LES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES

Mission : Hôpital

Responsable du traitement : Médecin examinateur

Objets	Accessibilité Et Continuité	Soins services et dispensés	Relations interpersonnelles	Environnement et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	Total
Mesures correctives								
Information et sensibilisation des intervenants	0	3	3	0	0	0	0	6
Amélioration des communications	0	0	1	0	0	1	0	2
Adoption / élaboration (protocole clinique ou administratif)	0	1	0	0	0	0	0	1
Ajustement des activités professionnelles	0	3	0	0	0	0	0	3
Ajustement financier	1	0	0	0	0	0	0	1
Amélioration de la continuité	0	1	0	0	0	0	0	1
Changement d'intervenant	0	0	1	0	0	0	0	1
Relocalisation d'usager et transfert	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	1	9	5	0	0	1	0	16

MESURES CORRECTIVES IDENTIFIÉES SELON LES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES

Mission : Centre d'hébergement

Responsable du traitement : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Objets	Accessibilité Et Continuité	Soins services et dispensés	Relations interpersonnelles	Environnement et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	Total
Mesures correctives	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

MESURES CORRECTIVES IDENTIFIÉES SELON LES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES

Mission : Centre d'hébergement

Responsable du traitement : Médecin examinateur

Mesures correctives	Objets	Accessibilité Et Continuité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Environnement et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	Total
Information et sensibilisation des intervenants		0	0	2	0	0	0	0	2
	Total	0	0	2	0	0	0	0	2

MESURES CORRECTIVES IDENTIFIÉES SELON LES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES

Mission : CLSC

Responsable du traitement : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Mesures correctives	Objets	Accessibilité Et Continuité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Environnement et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	Total
Information et sensibilisation des intervenants		0	0	5	0	0	0	0	5
Adaptation des services		2	0	0	0	0	0	0	2
Ajustements des activités professionnelles		1	0	0	0	0	0	0	1
Ajustement technique ou matériel		0	0	0	1	0	0	0	1
Amélioration des communications		0	0	1	0	0	0	0	1
Amélioration des mesures de sécurité ou protection		0	0	0	1	0	0	0	1
Changement d'intervenant		0	0	1	0	0	0	0	1
Encadrement des intervenants		0	1	0	0	0	0	0	1
Formation des intervenants		0	1	0	0	0	0	0	1
Autres		0	0	0	1	0	0	0	1
Total		3	2	7	3	0	0	0	15

RÉPARTITION DES OBJETS DE PLAINTES PAR CATÉGORIES D'OBJETS ET PAR MISSIONS

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services & Médecin examinateur

Catégories d'objets	Missions				
	Hôpital	Centre d'hébergement	CLSC	Total	
	nombre	nombre	nombre	nombre	%
Accessibilité et continuité des services	13	0	5	18	13%
Soins et services dispensés	41	1	4	46	32%
Relations interpersonnelles	40	3	8	51	36%
Organisation du milieu et ressources mat.	10	0	4	14	10%
Aspect financier	4	0	1	5	3%
Droits particuliers	9	0	0	9	6%
Autres objets de demande	0	0	0	0	0%
TOTAL	117	4	22	143	100%

Mise en contexte

Au cours de l'année 2005-2006, les tendances en terme d'objets de plaintes s'étant rapportées à l'accessibilité et continuité des services avaient occupé et occupe encore notre souci d'offrir les services requis à la population de notre réseau local. Ces motifs reposaient principalement sur les délais d'attente à l'urgence et des services des programmes diagnostiques expliqués par une couverture médicale insuffisante de ces secteurs d'activités. Des mesures avaient été prises en ce sens pour y pallier. Le problème d'un manque de radiologistes et d'urgentologues demeure criant et affecte irrémédiablement la dispensation efficiente des soins et services requis pour la clientèle à l'intérieur de délais acceptables. Cette année, en 2006-2007, nous avons maintenu la pratique nous contraignant temporairement à devoir diriger notre clientèle vers d'autres établissements du réseau pour y recevoir les examens diagnostiques requis en imagerie médicale. Les mesures entreprises pour remédier à la situation (recrutement intensif) demeurent afin de corriger la situation pour le bénéfice des usagers fréquentant le centre hospitalier du CSSS de Beauce.

Malgré cette contrainte, il est encourageant de constater que les objets de plaintes reliés à ce type d'insatisfaction ont tout de même diminué de près de 50%; passant de 25 objets de plainte en 2005-2006 à 13 pour la dernière année. De plus, il nous est possible de croire que la diffusion prochaine du dépliant sur le fonctionnement de l'urgence, auprès de la clientèle en attente dans ce secteur, pourra accentuer et bonifier leur compréhension du contexte relatif à ce service et aux délais d'attentes y étant observés tout en ayant une possible incidence sur les plaintes déposées à ce niveau. La diffusion de l'information, juste et adéquate, demeure le moyen à prioriser afin de souhaiter réduire le risque d'insatisfaction de la clientèle.

Suite à l'analyse actuelle du bilan annuel, force est de constater que les relations interpersonnelles représentent des objets de plainte trop souvent évoqués par la clientèle; tant de l'hôpital que des CLSC du réseau local. Évidemment, en cours d'année, les gestionnaires ont fait des rencontres de sensibilisation avec le personnel concerné et ont apporté l'encadrement requis lorsqu'une telle mesure s'avérait nécessaire. Relativement à cette observation et au constat retiré, une demande est adressée à la direction des ressources humaines afin d'offrir une formation spécifique sur la *Communication auprès d'une clientèle difficile*. Celle-ci devrait être offerte à l'ensemble des employés de l'organisation (hôpital, centres d'hébergements et CLSC). Une priorité sera portée au secteur de l'urgence puisque ce dernier œuvre auprès de tous types de clientèles présentant des problématiques et états de santé diversifiés. Il en est de même pour le personnel occasionnel, vers qui la formation a été ciblée. La formation sera également offerte aux médecins du CSSS. À cet égard, le médecin examinateur de notre établissement est informé de cette problématique et en assurera le suivi.

Steve Gagné
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

**PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ
EN LIEN AVEC LES OBJETS DE PLAINTES ET D'ASSISTANCE TRAITÉS POUR L'ANNÉE 2006-2007**

Priorité : Améliorer la qualité de la communication (accueil, contact, relation et échange) entre le personnel et la clientèle au sein de l'organisation.

Objectif	Actions/moyens	Responsable(s)	Échéancier	Réalisations
Outiller les professionnels et les médecins à intervenir adéquatement auprès de personnes lors de communication en situation difficile et comprendre les comportements pouvant être agressant dans le cadre de l'accueil de la clientèle.	Offrir de la formation sur la communication auprès des clientèles difficiles aux employés et médecins concernés sur tous les sites.	DRH CMDP	Juin 2007	10%
			Automne 2007	90%