

**RAPPORT DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET
À LA QUALITÉ DES SERVICES
ANNÉE 2007-2008**

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 20 mai 2008

BILAN ANNUEL DES DOSSIERS DE PLAINTES DU CSSSB 2007-2008

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	8	49	57	49	8	1
	Médecin examinateur	20	41	61	32	29	3
	Sous-total	28	90	118	81	37	4
Centre d'hébergement	Commissaire local à la qualité	1	0	1	1	0	0
	Médecin examinateur	0	0	0	0	0	0
	Sous-total	1	0	1	1	0	0
CLSC Info-Santé	Commissaire local à la qualité	2	31	33	31	2	4
	Médecin examinateur	0	0	0	0	0	0
	Sous-total	2	31	33	31	2	4
TOTAL		31	121	152	113	39	8

OBJETS DE PLAINTES 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	3	10	13
Délais	0	0	0	0	8	8
Refus de services	0	0	0	3	0	3
Transfert	0	0	0	0	1	1
Accessibilité linguistique	0	0	0	0	1	1
Soins et services dispensés	0	2	0	13	11	26
Habilités techniques et professionnelles	0	0	0	2	2	4
Évaluation, jugement professionnel	0	0	0	4	3	7
Traitement ou intervention	0	2	0	6	3	11
Continuité	0	0	0	1	3	4
Relations interpersonnelles	0	0	0	5	12	17
Respect de la personne	0	0	0	1	0	1
Empathie	0	0	0	1	2	3
Violence et abus	0	0	0	0	1	1
Attitudes	0	0	0	3	9	12

Catégorie d'objets	Niveau de traitement					Total
	Rejeté	Abandonné	Tr. refusé ou interrompu	Traitement complété		
				Avec mesures	Sans mesures	
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	11	1	12
Organisation spatiale	0	0	0	1	2	3
Hygiène et salubrité	0	0	0	2	0	2
Confort et commodité	0	0	0	2	0	2
Sécurité et protection	0	0	0	4	0	4
Équipement - matériel	0	0	0	1	0	1
Aspect financier	1	0	0	0	3	4
Contribution au placement ou hébergement	0	0	0	0	1	1
Facturation de certains biens et services	1	0	0	0	0	1
Frais de déplacement	0	0	0	0	1	1
Besoins spéciaux	0	0	0	0	1	1
Droits particuliers	0	1	0	5	7	13
Information	0	1	0	5	3	9
Dossier de l'utilisateur et dossier de plainte	0	0	0	0	2	2
Participation de l'utilisateur	0	0	0	0	1	1
Autre	0	0	0	0	1	1
Autres objets de demandes	0	0	0	0	0	0
						85

OBJETS DE PLAINTES 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	
Accessibilité	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Organisations du milieu et ressources matérielles	0	0	0	1	0	1
Organisation spatiale	0	0	0	1	0	1
Aspect financier	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0
Autres objets de demandes	0	0	0	0	0	0
						1

OBJETS DE PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Mission : CLSC/Info-Santé

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	7	12	19
Délais	0	0	0	3	6	9
Refus de services	0	0	0	2	0	2
Transfert	0	0	0	0	5	5
Absence de services ou de ressources	0	0	0	0	1	1
Choix du professionnel	0	0	0	2	0	2
Soins et services dispensés	1	0	0	10	4	15
Habilités techniques et professionnelles	1	0	0	0	0	1
Évaluation et jugement professionnel	0	0	0	0	2	2
Traitement/Intervention	0	0	0	3	1	4
Continuité	0	0	0	7	1	8
Relations interpersonnelles	0	0	0	5	5	10
Respect de la personne	0	0	0	0	1	1
Respect de la vie privée	0	0	0	1	0	1
Empathie	0	0	0	0	1	1
Attitudes	0	0	0	4	3	7

Catégorie d'objets	Niveau de traitement					Total
	Rejeté	Abandonné	Tr. refusé ou interrompu	Traitement complété		
				Avec mesures	Sans mesures	
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	2	2
Frais de déplacement	0	0	0	0	2	2
Droits particuliers	0	0	1	2	0	3
Information	0	0	1	1	0	2
Participation de l'utilisateur	0	0	0	1	0	1
Autres objets de demandes	0	0	0	0	0	0
						49

OBJETS DE PLAINTES 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	1	2	4	7
délais	0	0	1	2	4	7
Soins et services dispensés	0	0	4	11	17	32
Habilités techniques et professionnelles	0	0	2	1	3	6
Évaluation et jugement professionnel	0	0	1	6	4	11
Traitement-intervention	0	0	1	3	9	13
Continuité	0	0	0	1	1	2
Relations interpersonnelles	0	0	2	5	4	11
Empathie	0	0	0	1	0	1
Communication avec l'entourage	0	0	0	0	1	1
Violence et abus	0	0	0	1	0	1
Attitudes	0	0	2	3	3	8

Catégorie d'objets	Niveau de traitement					Total
	Rejeté	Abandonné	Tr. refusé ou interrompu	Traitement complété		
				Avec mesures	Sans mesures	
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	1	2	3
Information	0	0	0	0	1	1
Dossier de l'utilisateur et dossier de plainte	0	0	0	1	0	1
Participation de l'utilisateur	0	0	0	0	1	1
Autres objets de demande	0	0	0	0	0	0
						53

OBJETS DE PLAINTES 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	
Accessibilité	0	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Organisations du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0
Autres objets de demandes	0	0	0	0	0	0
						0

OBJETS DE PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Mission : CLSC/Info-Santé

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	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Organisations du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0
Autres objets de demandes	0	0	0	0	0	0
						0

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								
Adoption / élaboration (protocole-procédure)	0	0	0	1	0	0	0	1
Ajustement des activités professionnelles	1	3	0	0	0	0	0	4
Ajustement technique ou matériel	0	0	0	4	0	0	0	4
Amélioration des mesures de sécurité et protection	0	0	0	1	0	0	0	1
Information et sensibilisation des intervenants	1	10	5	5	0	5	0	26
Révision (politique et règlement)	1	0	0	0	0	0	0	1
Total	3	13	5	11	0	5	0	37

MESURES CORRECTIVES IDENTIFIÉES SELON LES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES

Mission : Hôpital

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
Ajustement des activités professionnelles		0	1	1	0	0	0	0	2
Formation des professionnels		0	3	0	0	0	0	0	3
Information et sensibilisation des professionnels		0	5	3	0	0	0	0	8
Mesures disciplinaires		0	0	1	0	0	0	0	1
Réduction du délai		2	0	0	0	0	0	0	2
Respect des droits de l'utilisateur		0	1	0	0	0	0	0	1
Révision (protocole clinique, autre)		0	1	0	0	0	1	0	2
	Total	2	11	5	0	0	1	0	19

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								
Ajustement technique ou matériel	0	0	0	1	0	0	0	1
Total	0	0	0	1	0	0	0	1

MESURES CORRECTIVES IDENTIFIÉES SELON LES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES

Mission : Centre d'hébergement

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								
	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 : CLSC/Info-Santé

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

Mesures correctives	Objets	Accessibilité Et Continuité	Soins services et dispensés	Relations interpersonnelles	Environnement et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	Total
Adaptation des services		2	0	0	0	0	0	0	2
Adoption / élaboration (plan de soin-intervention, procédure)		2	0	0	0	0	0	0	2
Ajustement administratif		2	0	0	0	0	0	0	2
Ajustement des activités professionnelles		0	4	0	0	0	0	0	4
Ajustement technique ou matériel		0	3	0	0	0	0	0	3
Amélioration des communications		0	0	0	0	0	1	0	1
Changement d'intervenant		2	0	0	0	0	0	0	2
Information et sensibilisation des intervenants		0	3	4	0	0	1	0	8
Mesures disciplinaires		0	0	1	0	0	0	0	1
Total		8	10	5	0	0	2	0	25

MESURES CORRECTIVES IDENTIFIÉES SELON LES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES

Mission : CLSC/Info-Santé

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	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

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/info-Santé	Total	
	nombre	nombre	nombre	nombre	%
Accessibilité et continuité des services	20	0	19	39	21%
Soins et services dispensés	58	0	15	73	39%
Relations interpersonnelles	28	0	10	38	20%
Organisation du milieu et ressources mat.	12	1	0	13	7%
Aspect financier	4	0	2	6	3%
Droits particuliers	16	0	3	19	10%
Autres objets de demande	0	0	0	0	0%
TOTAL	138	1	49	188	100%

SOMMAIRE DES DOSSIERS D'ASSISTANCES SELON LES OBJETS ET NIVEAUX DE TRAITEMENT

Missions : Hôpital – Centre d'hébergement – CLSC/Info-Santé

Responsables du traitement : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services & Médecin examinateur

Objets	Accessibilité Et Continuité	Soins services et dispensés	Relations interpersonnelles	Organisation milieu du et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	Total
Niveaux de traitement								
Autres	0	0	0	0	1	0	1	2
Clarification	4	1	0	1	1	2	0	9
Conciliation	0	0	1	0	1	0	0	2
Démarche d'amélioration	3	0	2	5	0	0	1	11
Information générale	10	1	0	1	2	4	3	21
Intercession / liaison	2	0	0	0	3	1	0	6
Obtention d'un soin ou d'un service	11	0	0	2	1	2	1	17
Référence	1	4	0	0	0	4	0	9
Total	31	6	3	9	9	13	6	77

Il faut entendre par « demande d'assistance » :

« tout type d'action nécessitant une ou des démarche(s) en vue de répondre à une demande d'un usager ou de son représentant; autre qu'un recours administratif. »

SOMMAIRE DES DOSSIERS D'INTERVENTIONS SELON LES OBJETS ET NIVEAUX DE TRAITEMENT

Missions : Hôpital – Centre d'hébergement – CLSC/Info-Santé

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	0	0	0
Soins et services dispensés	0	0	0	0	0	0
Évaluation et jugement professionnel	0	0	1	0	0	1
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Organisations du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0
Autres objets de demandes	0	0	0	0	0	0
						1

Type d'action	Description
Avis	Examen de la plainte possible en 1ère instance (plainte médicale)

SOMMAIRE DES ACTIVITÉS ANNUELLES DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Au cours de la dernière année, le commissaire local a été actif en participant à plusieurs sessions de formation ou colloque mais aussi en assurant la promotion de son mandat sous diverses formes.

Formations-Colloques :

- | | |
|---|------------------------|
| - Les troubles de la personnalité | CH Robert-Giffard |
| - Droits et recours en santé mentale | RCLRPQSME région 03-12 |
| - Recevabilité d'une plainte | RCLRPQSME région 03-12 |
| - Soins à domicile et en hébergement : entre légalité et légitimité | AQESSS |
| - Journée : Premier rendez-vous QUALITÉ | AQESSS |
| - Traitement d'une plainte de A à Z : Comment s'y prendre | AQESSS |

Promotion :

- Participation à certaines séances du conseil d'administration du CSSSB (bilans trimestriels).
- Participation aux rencontres du Comité de vigilance du CSSSB.
- Participation à l'AGA 2006-2007 du CAAP-CA.
- Participation à la diffusion du Code d'éthique du CSSSB.
- Diffusion des dépliants et affiches du régime d'examen des plaintes émis par le Ministère de la santé et des services sociaux du Québec.
- Collaboration diverse avec certains partenaires du réseau public et communautaire local et régional.
- Parution d'un article dans « l'Info Milieu de vie ».
- Visites des centres d'hébergements du CSSSB.

Mise en contexte

Au cours des deux derniers exercices et en dépit de notre souci constant d'assurer les services requis à la clientèle du territoire, une tendance s'était démarquée quant à l'accessibilité et à la continuité des services; principalement en regard des délais d'attente vécus à l'urgence (services médicaux) et dans les services des programmes diagnostiques par une couverture médicale insuffisante. Contraint temporairement à des solutions alternatives, en redirigeant la clientèle vers d'autres établissements du réseau, cette situation n'a toute fois pas soulevé autant d'insatisfactions que par les années précédentes. Par ailleurs, il est à souhaité et même envisagé que ce contexte puisse se résorber suite aux efforts de recrutements déployés par l'organisation et à la nomination récente de quatre nouveaux radiologues.

Cependant, le problème d'un manque d'urgentologues demeure actuel, ici comme ailleurs en province, afin d'assurer la dispensation des soins médicaux requis dans un délai acceptable. Cette réalité s'est à nouveau traduite par de nombreuses plaintes qui ont laissé place à différentes mesures et recommandations. Force est de constater que les mesures de recrutement intensif demeurent afin de corriger la situation pour le bénéfice des usagers fréquentant le centre hospitalier du CSSS de Beauce. En dépit de cette situation, nous sommes portés à croire que la diffusion d'un dépliant et d'autres mesures envisagées visant à informer et sensibiliser la clientèle sur le fonctionnement de l'urgence aideront à leur compréhension du contexte vécu au cœur de ce service mais également des délais d'attente rencontrés.

Encore une fois, les relations interpersonnelles représentent un fort pourcentage (20%) des insatisfactions exprimées par la clientèle. En cours d'année, les gestionnaires ont appliquées des mesures conséquentes par la sensibilisation et l'encadrement du personnel concerné lorsqu'une telle mesure s'avérait nécessaire. L'an dernier, une recommandation avait été adressée afin d'outiller le personnel de certains secteurs d'activités ciblés, dont l'urgence, les employés occasionnels et les médecins, à recevoir une formation spécifique sur la *Communication auprès d'une clientèle difficile*. Cette formation est toujours actuelle et il sera intéressant d'en évaluer, éventuellement, les dividendes et impacts auprès de la clientèle.

Suite à l'analyse du bilan actuel et des objets de plaintes trop souvent évoqués, on observe qu'une tendance majeure s'appuie, à près de 40%, sur la qualité des soins et services dispensés. Cette dernière rejoint principalement l'hôpital et les CLSC du territoire. Évidemment, des rencontres de sensibilisation avec le personnel concerné, la participation à des séances d'information et l'encadrement requis par l'ajustement des activités professionnelles ne sont que quelques exemples de mesures ayant été recommandées et/ou appliquées ponctuellement par les gestionnaires afin de corriger certaines situations et veiller à améliorer la qualité des services. J'encourage et recommande donc le maintien de ces actions.

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



PORTRAIT DU SUIVI DE LA RECOMMANDATION DU BILAN ANNUEL DES PLAINTES 2006-2007

**PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ
EN LIEN AVEC LES OBJETS DE PLAINTES ET D'ASSISTANCES TRAITÉES 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.	DRH CMDP	Juin 2007	10%
	Cible prioritaire : personnel de l'urgence, TPO, médecins. Cible secondaire : CSSSB (secteurs concernés)		Automne 2007	90%

ACTUALISATION ET ÉTAT DE SITUATION DE LA RECOMMANDATION EN 2007-2008

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	Secteurs d'activités (Nb ciblés / Nb formés)	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. Cibles prioritaires : personnel de l'urgence, TPO, médecins. Cible secondaire : CSSSB (secteurs concernés)	DRH CMDP	Automne 2007 (sept.)	Urgence, TPO, médecins, autres	0%
			Mai 2008	<u>Cibles prioritaires</u>	<u>64%</u>
				Urgence (53 ciblés / 30 formés) (6 employés – absents)	57% (11%)
				TPO (143 ciblés / 10 formés)	7%
				Médecins (0 ciblés / 0 formés)	0%
				<u>Cibles secondaires</u>	
				Hôpital (détenteurs de postes) (--- ciblés / 43 formés)	----
CHSLD (détenteurs de postes) (149 ciblés / 44 formés)	30%				
CLSC / Info-Santé (--- ciblés / 9 formés)	----				

