

**RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION
DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES
ANNÉE 2008-2009**

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

Centre de santé et de services sociaux
de Beauce



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

Saint-Georges de Beauce
Le 16 juin 2009

Préambule

JE VOUS PRÉSENTE LE BILAN DES PLAINTES, ASSISTANCES ET INTERVENTIONS TRAITÉES AU CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE BEAUCE POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE 2008-2009.



En 2004, le « régime de traitement des plaintes dans le domaine de la santé et des services sociaux » a été modifié suite à l'adoption du projet de loi 83 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec (LSSSS)*. Souhaitant répondre favorablement à ces nouvelles dispositions, le Centre de santé et de services sociaux de Beauce a procédé à la révision de son « règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers » adopté par le conseil d'administration le 20 novembre 2006. Depuis, le règlement est révisé aux échéances respectives.

En plus des fonctions déjà prévues dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)*, en lien avec le traitement des plaintes des usagers, je dois aussi m'assurer de la diffusion de la procédure de traitement de ces plaintes et s'assurer de la promotion du régime d'examen. Cette procédure est actuellement disponible dans tous les sites du Centre de santé et de services sociaux de Beauce mais également intégrée au site Internet de l'établissement.

Quant aux activités promotionnelles réalisées dans le cadre du régime d'examen des plaintes, elles ont permis d'informer les résidents du Centre d'hébergement de Saint-Georges (secteur Est) et leurs proches, les cadres et gestionnaires des divers secteurs de soins et de services ainsi que les membres du comité de vigilance et de la qualité dont je fais parti. Ce comité a pour mandat d'assurer le suivi de mes recommandations mais aussi de toutes autres recommandations issues d'instances internes et externes; ce qui me permet de contribuer à l'amélioration de la satisfaction des usagers et de la qualité des soins et services. Je dois aussi veiller à promouvoir le respect des droits des usagers et ce, en collaboration avec le Comité des usagers et celui des résidents. Ainsi, l'année 2009-2010 verra poursuivre ce type d'activité pour les centres d'hébergements de Saint-Georges Ouest et de Beauceville en plus d'accentuer plus d'activités en collaboration avec les comités existants. L'exercice m'a également permis de participer à la Table des commissaires locaux de la région Chaudière-Appalaches afin d'échanger, de se supporter, de clarifier et d'uniformiser les pratiques d'une organisation à l'autre.

UNE VUE D'ENSEMBLE DES DEMANDES

Les plaintes traitées au cours de l'exercice ciblé ont connu une légère diminution, passant de 113 à 101 (-12), tout comme pour les demandes d'assistance qui sont passées de 77 à 67 (-10) alors que les demandes d'interventions ont connu une augmentation (+1) avec 2 demandes. L'exercice se termine donc avec une diminution de près de 11% (191 à 170) de l'ensemble des demandes reçues en 2008-2009. Bien que le nombre des demandes ait diminué, la réalité associée à leurs traitements en est bien différente. En effet, les plaintes déposées par les usagers, ou leurs représentants, présentent des objets d'insatisfactions souvent plus nombreux et complexes et leurs attentes sont plus pointues et élaborées en regard de la qualité des soins et des services recherchés auprès de l'organisation.

Au cours de la dernière année, le Centre de santé et de services sociaux de Beauce a reçu un total de 108 plaintes, tant d'ordre général que médical, soit 13 de moins que le total de l'année antérieure (2007-08 : 121). À ce nombre, ajoutons les 39 plaintes déposées antérieurement et déjà en traitement pour un grand total de 147 plaintes (2007-2008 : 152). Au terme de cette période, 101 des 147 demandes reçues ont été conclues mais certains dossiers ne sont pas fermés; nécessitant un suivi en regard de mesures et/ou recommandations émises. Ces 101 plaintes conclues contenaient 197 objets d'insatisfaction dont 151 (77%) étaient attribués à la mission hôpital; comparativement à 33 objets (17%) pour la mission CLSC / Info-Santé et 13 objets (6%) pour la mission d'hébergement. Il faut retenir qu'une plainte peut contenir plusieurs objets d'insatisfactions devant être traités indépendamment.

Concernant la mission **HÔPITAL**, un total de 57 plaintes ont été transmises au commissaire local, soit 8 de plus qu'en 2007-2008 (49). Plusieurs des démarches relevant de l'exercice précédent furent conclues durant cette période et d'autres demeurent actives pour fin de traitement. Trois demandes furent rejetées après examen sommaire. Contrairement à l'année dernière, les demandes traitées (50) furent majoritairement déposées de façon écrite (29) par l'utilisateur ou son représentant légal. De ce nombre, 20 demandes ont bénéficié de l'assistance et de l'accompagnement sous diverses formes, soit : d'un intervenant de l'organisation (1), de membres de leur famille (2), du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Chaudière-Appalaches (CAAP-CA) (15) et de l'A-Droit de Chaudière-Appalaches (2) - (organisme communautaire régional désigné pour assurer la promotion et la défense des droits en santé mentale).

Toujours concernant la mission **HÔPITAL** et durant ce même exercice, les médecins examinateurs ont reçu un total de 22 plaintes, principalement écrites et déposées par l'utilisateur ou son représentant légal, alors que 41 demandes leur avaient été transmises pour l'exercice 2007-2008 (+19). Une seule demande fut rejetée sur examen sommaire. Plusieurs des démarches relevant de l'exercice précédent furent conclues durant cette période et d'autres demeurent actives pour fin de traitement. Celles-ci furent déposées avec l'assistance d'un membre de leur famille (2) et/ou du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Chaudière-Appalaches (CAAP-CA) (11).

Pour ce qui est de la mission **CLSC / Info-Santé**, 23 plaintes furent transmises au commissaire local, soit 8 de moins qu'en 2007-2008 (31). Les demandes conclues (17) ont été majoritairement déposées par écrit (12), par l'utilisateur lui-même (12) ou son représentant légal (5). Elles le furent avec l'assistance et l'accompagnement du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Chaudière-Appalaches (CAAP-CA) (6), d'un intervenant (1) et de l'A-Droit de Chaudière-Appalaches (1).

Pour cette même mission **CLSC / Info-Santé** et tout comme au cours des deux exercices précédents, aucune demande ne fut adressée aux médecins examinateurs.

Concernant la mission **HÉBERGEMENT**, le commissaire local a reçu 6 plaintes qui furent conclues dans une proportion de 83% (5/6) alors qu'aucune ne lui avait été transmise lors du dernier exercice. Les demandes conclues furent déposées dans une proportion de 60% (écrite) et de 40% (verbale) majoritairement par le représentant légal avec l'assistance du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Chaudière-Appalaches (CAAP-CA) (1).

Pour cette même mission d'**HÉBERGEMENT** et tout comme au cours du dernier exercice, aucune demande ne fut adressée aux médecins examinateurs.

Tant pour le commissaire local que pour le médecin examinateur, l'ensemble des plaintes déposées pour ces trois missions contenaient différentes catégories d'objets ou de motifs d'insatisfaction.

UN APERÇU DES MOTIFS D'INSATISFACTION

Les aspects cliniques et professionnels des soins et des services dispensés constituent, pour un 2^e exercice consécutif, le principal motif de plaintes dirigées à l'endroit de l'organisation avec un total de 64 objets (32 %). Vient ensuite l'accessibilité aux soins et aux services avec 44 objets (22 %), les relations interpersonnelles avec 42 objets (21 %), l'organisation du milieu et des ressources matérielles avec 27 objets (14 %), les aspects financiers avec 11 objets (6%) et finalement les droits particuliers des usagers avec 9 objets (5 %).

Parmi les 197 objets traités, 57 % (112) ont permis d'identifier 116 mesures correctives visant l'amélioration de la satisfaction de la clientèle et de la qualité des soins et des services dispensés.

... ET DE LEUR DÉLAI DE TRAITEMENT

Près du 2/3 des plaintes conclues par le commissaire local l'ont été, à 64% des cas (46/72) à l'intérieur du délai de 45 jours prévu par la Loi (LSSSS) alors que 26 de ces demandes ont outrepassé ce délai de traitement; variant de 46 à 60 jours (7), de 61 à 90 jours (14), de 91 à 180 jours (3) et de plus de 180 jours (2/72). Les médecins examinateurs ont conclu le traitement des plaintes d'ordre médical (29) à 17 % des cas (5/29) dans un délai respectant la Loi (LSSSS) alors que dans 38 % des cas (11/29), elles l'ont été dans un délai variant de 46 à 180 jours et que 45% des demandes conclues (13/29) l'ont été dans un délais de plus de 180 jours.

LES AUTRES TYPES DE DEMANDES

Les demandes d'assistance ont connu une diminution de 14%, passant de 77 en 2007-2008 à 67 pour l'année concernée et elles furent toutes conciliées; à l'exception d'une demande. Les objets soulevés sont attribuables à la qualité de prestation des soins et des services (24), à l'accessibilité (17), à l'organisation du milieu et des ressources matérielles (8), aux aspects financiers (10), aux relations interpersonnelles (5) et aux droits particuliers des usagers (3).

Des 2 demandes d'interventions reçues, 1 seule est conclue avec mesures. Celle-ci portait sur la qualité de prestation des soins et des services, sous l'angle de la coordination et de l'insuffisance de services ou de ressources au Foyer de Saint-Georges Ouest. Les mesures correctives retenues furent de l'ordre d'un encadrement du personnel et d'une adaptation des services visant à en assurer une qualité améliorée. La demande toujours active et dirigée vers le CLSC de Beauce-Centre porte sur l'aspect relationnel lors de la prestation de services. Son analyse permettra d'en retenir des mesures le cas échéant.

LES PLAINTES TRAITÉES EN 2^E INSTANCE

Durant l'exercice 2008-2009, 9 demandes concernant la mission hôpital furent transmises aux deuxièmes paliers respectifs représentés par le Protecteur du citoyen (5) et le Comité de révision du Centre de santé et de services sociaux de Beauce (4).

Concernant les dossiers traités par le Protecteur du citoyen, 2 dossiers de l'année 2007-2008 y sont toujours actifs et 6 dossiers y ont été conclus; soit 1 dossier transmis lors d'un exercice précédent et 5 autres transmis lors de l'année 2008-2009. Les objets traités concernaient :

- les aspects financiers (frais de transport-hébergement pour personnes handicapées);
- la qualité des soins et des services dispensés (révision du plan de service / intervention);
- les droits particuliers des usagers (choix de l'établissement – hébergement temporaire et l'information sur la participation de l'utilisateur aux services);
- l'accessibilité (absence de services ou de ressources);
- les relations interpersonnelles (attitudes).

Les 4 dossiers traités par le Comité de révision portaient sur des objets d'aspects cliniques des soins et des services médicaux (habiletés techniques et professionnelles, évaluation et jugement professionnel (2), médication). Le comité a confirmé les conclusions des médecins examinateurs et des clarifications ont été apportées aux usagers.

Procédure générale de traitement des plaintes - plaintes acheminées pour étude disciplinaire :

Le commissaire local a soumis 3 demandes ayant été traitées sous l'angle de la discipline et ayant conduit à des mesures appuyées par la Direction des ressources humaines.

Procédure médicale de traitement des plaintes - plaintes concernant un membre du CMDP :

Par le traitement antérieur de plaintes d'ordre médicales, 2 dossiers sont toujours à l'étude par le CMDP pour une analyse approfondie de la qualité de l'acte et l'évaluation de la nécessité d'application d'une mesure en discipline.

BILAN ANNUEL DES DOSSIERS DE PLAINTES DU CSSSB 2008-2009

MISSIONS	RESPONSABLE DU TRAITEMENT	PLAINTES EN TRAITEMENT	PLAINTES REÇUES	TOTAL	PLAINTES CONCLUES	PLAINTES NON CONCLUES	DOSSIERS TRANSMIS AUX 2 ^E PALIERS
Hôpital	Commissaire local à la qualité	8	57	65	50	15	5
	Médecin examinateur	29	22	51	29	22	4
	Sous-total	37	79	116	79	37	9
Centre d'hébergement	Commissaire local à la qualité	0	6	6	5	1	0
	Médecin examinateur	0	0	0	0	0	0
	Sous-total	0	6	6	5	1	0
CLSC Info-Santé	Commissaire local à la qualité	2	23	25	17	8	0
	Médecin examinateur	0	0	0	0	0	0
	Sous-total	2	23	25	17	8	0
TOTAL		39	108	147	101	46	9

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	7	7	14
Délais	0	0	0	6	6	12
Refus de services	0	0	0	1	0	1
Absence de services ou de ressources	0	0	0	0	1	1
Soins et services dispensés	3	0	1	13	14	31
Continuité	0	0	0	3	2	5
Évaluation, jugement professionnel	1	0	1	2	0	4
Habilités techniques et professionnelles	0	0	0	0	2	2
Traitement/intervention/services (action faite)	2	0	0	8	10	20
Relations interpersonnelles	0	0	1	14	11	26
Attitudes	0	0	1	7	1	9
Empathie	0	0	0	0	7	7
Identification du personnel	0	0	0	2	0	2
Respect de la personne	0	0	0	1	2	3
Respect - vie privée	0	0	0	1	1	2
Violence et abus	0	0	0	3	0	3

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	19	2	21
Alimentation	0	0	0	1	0	1
Confort et commodité	0	0	0	3	0	3
Équipement - matériel	0	0	0	2	0	2
Hygiène - salubrité	0	0	0	2	0	2
Règles - procédures de milieu de vie	0	0	0	10	1	11
Sécurité - protection	0	0	0	1	1	2
Aspect financier	0	0	0	6	3	9
Contribution au placement ou hébergement	0	0	0	0	2	2
Frais de chambre	0	0	0	5	0	5
Processus-réclamation	0	0	0	1	1	2
Droits particuliers	0	0	0	5	1	6
Information	0	0	0	3	1	4
Dossier de l'usager et dossier de plainte	0	0	0	2	0	2
Autres objets de demandes	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	0	2	64	38	107

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	1	0	0	0	0	1
Délais	1	0	0	0	0	1
Soins et services dispensés	1	0	0	2	0	3
Continuité	1	0	0	0	0	1
Traitement/intervention/services (action faite)	0	0	0	2	0	2
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	3	3
Attitudes	0	0	0	0	1	1
Disponibilité	0	0	0	0	1	1
Respect / personne	0	0	0	0	1	1
Organisations du milieu et ressources matérielles	0	0	0	3	1	4
Équipement/matériel	0	0	0	0	1	1
Mixité des clientèles	0	0	0	3	0	3
Aspect financier	0	0	0	2	0	2
Processus/réclamation	0	0	0	2	0	2
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0
Autres objets/demandes	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	0	0	7	4	13

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	18	3	21
Absence/services-ressources	0	0	0	11	0	11
Autre	0	0	0	1	0	1
Délais	0	0	0	5	0	5
Refus	0	0	0	2	1	3
Transfert	0	0	0	0	1	1
Soins/services dispensés	0	0	0	3	0	3
Continuité	0	0	0	3	0	3
Relations interpersonnelles	0	1	0	4	0	5
Attitudes	0	0	0	4	0	4
Respect de la vie privée	0	1	0	0	0	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	1	1	2
Équipement et matériel	0	0	0	0	1	1
Stationnement	0	0	0	1	0	1
Aspect financier	0	0	0	0	0	0
Frais de déplacement						
Droits particuliers	0	0	0	2	0	2
Information	0	0	0	2	0	2
Autres objets de demandes	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	1	0	28	4	33

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	0	6	2	8
délais	0	0	0	6	2	8
Soins et services dispensés	1	3	2	9	12	27
Continuité	0	0	0	2	3	5
Évaluation et jugement professionnel	1	2	1	4	5	13
Habilités techniques et professionnelles	0	0	1	0	1	2
Traitement/intervention/services (action faite)	0	1	0	3	3	7
Relations interpersonnelles	0	1	0	2	5	8
Attitudes	0	1	0	1	2	4
Empathie	0	0	0	0	3	3
Violence et abus	0	0	0	1	0	1
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	0	1	1
Information	0	0	0	0	1	1
Autres objets de demande	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	4	2	17	20	44

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

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		1	0	0	0	0	0	0	1
Adaptation du milieu de vie		0	0	0	2	1	0	0	3
Adoption / élaboration (politique-règlement)		0	0	0	1	0	0	0	1
Ajustement administratif		0	1	0	0	0	0	0	1
Ajustement des activités professionnelles		1	2	1	2	0	0	0	6
Ajustement financier		0	0	0	0	5	0	0	5
Ajustement technique ou matériel		1	0	0	3	0	0	0	4
Amélioration des communications		0	3	1	3	0	1	0	8
Amélioration des conditions de vie		0	0	0	1	0	0	0	1
Amélioration des mesures de sécurité et protection		0	0	1	0	0	0	0	1
Formation des intervenants		0	0	0	0	0	1	0	1
Information et sensibilisation des intervenants		2	6	10	5	0	3	0	26
Mesure disciplinaire		0	1	0	1	0	0	0	2
Réduction du délai		1	0	0	0	0	0	0	1
Relocalisation de l'utilisateur et transfert		1	0	0	0	0	0	0	1
Révision (mécanisme de communication, procédure)		0	0	1	1	0	0	0	2
TOTAL		7	13	14	19	6	5	0	64

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								
Adaptation des services	1	1	0	0	0	0	0	2
Ajustement administratif	0	1	0	0	0	0	0	1
Ajustement des activités professionnelles	3	1	0	0	0	0	0	4
Autre	0	0	1	0	0	0	0	1
Information et sensibilisation des professionnels	2	4	1	0	0	0	0	7
Révision (protocole clinique / administratif)	0	2	0	0	0	0	0	2
Total	6	9	2	0	0	0	0	17

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								
Adaptation des services	0	1	0	0	0	0	0	1
Adaptation du milieu de vie	0	0	0	1	0	0	0	1
Ajustement des activités professionnelles	0	1	0	0	1	0	0	2
Autre	0	0	0	0	1	0	0	1
Cessation des services	0	0	0	1	0	0	0	1
Relocalisation de l'utilisateur et transfert	0	0	0	1	0	0	0	1
Total	0	2	0	3	2	0	0	7

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								
Aucunes mesures	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

Objets	Accessibilité Et Continuité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Environnement et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	Total
Mesures correctives								
Adaptation des services	5	0	0	0	0	0	0	5
Ajustement des activités professionnelles	5	0	0	0	0	0	0	5
Ajustement technique ou matériel	0	0	0	1	0	0	0	1
Amélioration de la continuité	3	0	0	0	0	0	0	3
Amélioration des communications	3	0	0	0	0	1	0	4
Évaluation des besoins	2	1	0	0	0	1	0	4
Information et sensibilisation des intervenants	0	1	3	0	0	0	0	4
Mesure disciplinaire	0	0	1	0	0	0	0	1
Révision (protocole clinique ou administratif)	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	18	3	4	1	0	2	0	28

MESURES CORRECTIVES IDENTIFIÉES SELON LES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES

Mission : CLSC/Info-Santé

Responsable du traitement : Médecin examinateur

Objets	Accessibilité Et Continuité	Soins et services 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 & Médecins examinateurs

Catégories d'objets	Missions				Total	
	Hôpital / CHSGS	Centre d'hébergement /CH	CLSC/ Info-Santé	nombre	%	
	nombre	nombre	nombre	nombre	%	
Accessibilité et continuité des services	22	1	21	44	22%	
Soins et services dispensés	58	3	3	64	32%	
Relations interpersonnelles	34	3	5	42	21%	
Organisation du milieu et ressources matérielles	21	4	2	27	14%	
Aspect financier	9	2	0	11	6%	
Droits particuliers	7	0	2	9	5%	
Autres objets de demande	0	0	0	0	0%	
TOTAL	151	13	33	197	100%	

RÉPARTITION DES MESURES CORRECTIVES PAR CATÉGORIES DE MESURES ET PAR MISSIONS

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services & Médecins examinateurs

Catégories de mesures	Missions				
	Hôpital	Centre d'hébergement	CLSC/ Info-Santé	Total	
	nombre	nombre	nombre	nombre	%
Adaptation des services	3	1	5	9	8%
Adaptation du milieu de vie	3	1	0	4	3%
Adoption / élaboration (politique – règlement)	1	0	0	1	1%
Ajustement administratif	2	0	0	2	2%
Ajustement des activités professionnelles	10	2	5	17	15%
Ajustement financier	5	0	0	5	4%
Ajustement technique ou matériel	4	0	1	5	4%
Amélioration des communications	8	0	4	12	10%
Amélioration de la continuité	0	0	3	3	3%
Amélioration des conditions de vie	1	0	0	1	1%
Autre	1	1	0	2	2%
Cessation des services	0	1	0	1	1%
Évaluation des besoins	0	0	4	4	3%
Formation des intervenants	1	0	0	1	1%
Information et sensibilisation des intervenants	33	0	4	37	32%
Mesure disciplinaire	2	0	1	3	3%
Réduction du délai	1	0	0	1	1%
Relocalisation de l'utilisateur et transfert	1	1	0	2	2%
Révision					
Mécanisme de communication	1				
Procédure	1				
Protocole clinique / administratif	2	0	1	5	4%
TOTAL	81	7	28	116	100%

**ASPECTS QUALITATIFS SOULEVÉS PAR LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET-OU INTERVENTIONS
DE NATURES GÉNÉRALES ET MÉDICALES - PAR MISSION**

Mission : HÔPITAL

Nombre de plaintes	Catégories d'objets	Commissaire local	Médecins examinateurs	Nature des mesures	Nature des recommandations
	<u>Accessibilité</u>				
3	Délais soins, services, programmes	X		*Adaptation des services (révision des mécanismes de réalisation des examens diagnostics)	
8	Délais services médicaux d'urgence		X	*Ajustement des activités professionnelles (demande d'ajout d'un médecin additionnel à l'urgence)	
1	Délais rendez-vous	X		*Réduction du délai d'attente (intervention du médecin traitant)	
1	Délais Services Consentement opératoire	X		*Ajustement des activités professionnelles (recrutement - ergothérapeute) *Adaptation des services (références et sélection des demandes) *information et sensibilisation du personnel et des professionnels	
	<u>Soins et services dispensés</u>				
1	Évaluation, jugement professionnel		X	*Sensibilisation du professionnel (investigation de l'état de santé)	*Ajustement des activités professionnelles (nettoyage des plaies conséquemment au seuil de douleur et consentement des usagers)
2	Continuité Insuffisance de ressources	X	X	*Adaptation des services	

Nombre de plaintes	Catégories d'objets	Commissaire local	Médecins examinateurs	Nature des mesures	Nature des recommandations
2	Continuité Arrêt de services	X	X	*Information - sensibilisation des intervenants (consigner les notes évolutives)	*Ajustement des activités professionnelles
2	Soins d'assistance	X		* Information et sensibilisation du personnel	*Révision des protocoles cliniques
1	Traitement Soins physiques	X		* Sensibilisation des professionnels	
2	Médication	X	X	*Ajustement des activités professionnelles (en l'absence d'un médecin lors d'un transfert)	
1	Intervention Protocole clinique			*Mesure disciplinaire	
1	Traitement Évaluation, jugement professionnel		X	*Ajustement des activités professionnelles (évaluation – réorganisation des tâches)	
<u>Relations interpersonnelles</u>					
7	Attitudes	X	X	*Sensibilisation du personnel	*Amélioration des mesures de sécurité – protection (port obligatoire de la carte d'identité)
1	Empathie	X		*Sensibilisation des professionnels	*Ajustement des activités professionnelles (attention particulière aux clientèles vulnérables et à risques)
2	Violence Abus physique		X	*Amélioration des communications	
1	Identification du personnel	X		*Conciliation	*Amélioration des communications (améliorer les échanges lors des rapports de garde)
1	Respect Vie privée - personne			*Révision – procédure	
<u>Organisation du milieu et ressources matérielles</u>					
1	Disponibilité – équipement et matériel	X		*Sensibilisation du personnel (rappel)	*Ajustement des activités professionnelles (interventions des agents de sécurité)

Nombre de plaintes	Catégories d'objets	Commissaire local	Médecins examinateurs	Nature des mesures	Nature des recommandations
1	Hygiène Salubrité – propreté des lieux	X		*Amélioration des communications	*Amélioration des communications avec la clientèle (respect des heures de visites)
1	Bris – équipement et matériel	X		*Ajustement matériel	*Révision – approbation de la directive administrative
1	Règles Heures de visites – urgence	X		*Ajustement technique ou matériel (évaluer l'installation d'une barrure)	*Ajustement des activités professionnelles (tournées des agents de sécurité)
1	Sécurité Biens personnels	X		*Note de service	*Ajustements techniques (identification – zone de 9 mètres aux entrées des installations)
1	Respect des règles Salubrité (loi sur le tabac)	X		*Amélioration des communications	*Ajustement des activités professionnelles (assurer la salubrité près entrées des installations) *Ajustement des activités professionnelles (moyens et ressources pour les agents de faire respecter la directive – Loi sur l'usage du tabac) *Révision – actualisation de l'affichage (loi sur le tabac) *Amélioration des communications auprès des employés et de la population (directive administrative – Loi sur l'usage du tabac) *Adaptation du milieu de vie *Élaboration d'une procédure d'application de mesures disciplinaires
1	<u>Aspect financier</u> Réclamation Perte d'objet personnel	X		*Adaptation du milieu de vie	

Nombre de plaintes	Catégories d'objets	Commissaire local	Médecins examinateurs	Nature des mesures	Nature des recommandations
2	Facturation Frais de chambre	X		*Ajustement financier	
	<u>Droits particuliers</u>				
1	Information Médication /effets secondaires	X		*Sensibilisation du personnel	*Amélioration des communications
1	Information Contribution financière	X		*Amélioration des communications	*Formation du personnel (processus de facturation et de choix de chambre)
1	Confidentialité Dossier de l'utilisateur	X			
0	<u>Autres objets</u>				

Mission : CLSC / INFO-SANTÉ

Nombre de plaintes	Catégories d'objets	Commissaire local	Médecins examinateurs	Nature des mesures	Nature des recommandations
	<u>Accessibilité</u>				
6	Délais Soins, services, programmes	X		*Ajustement des activités professionnelles (évaluation des besoins des usagers)	
2	Refus Soins, services, programmes	X			
6	Absence de services ou de ressources	X		*Adaptation des services (évaluation - ajout de cliniques de vaccination Influenza)	
1	Délais Accès téléphonique	X		*Adaptation des services (entente de services) *Amélioration des communications (entente de services) * Information et sensibilisation des intervenantes (note clinique) *Ajustement technique et matériel *Évaluation des besoins	
	<u>Soins et services dispensés</u>				
1	Continuité Coordination	X		*Révision du protocole clinique (transfert – clientèle en ambulatoire)	
1	Continuité Arrêt de services	X		*Évaluation des besoins (contact AEO - CLSC)	
	<u>Relations interpersonnelles</u>				
2	Attitudes	X		*Sensibilisation du personnel (Code d'éthique) *Mesure disciplinaire	

Nombre de plaintes	Catégories d'objets	Commissaire local	Médecins examinateurs	Nature des mesures	Nature des recommandations
1	<u>Organisation du milieu et ressources matérielles</u> Stationnement Disponibilité d'espaces	X		*Ajustement technique (ajouts d'espaces de stationnement)	
0	<u>Aspect financier</u>				
2 1	<u>Droits particuliers</u> Information Services – modes d'accès Information Contribution financière	X		*Amélioration des communications * Adaptation des services (évaluation - ajout de cliniques de vaccination Influenza) *Évaluation des besoins	
0	<u>Autres objets</u>				

Mission : CHSLD

Nombre de plaintes	Catégories d'objets	Commissaire local	Médecins examinateurs	Nature des mesures	Nature des recommandations
0	<u>Accessibilité</u>				
1	<u>Soins et services dispensés</u> Intervention Organisation – soins/services Continuité Coordination Insuffisance – services ou ressources	X X		*Adaptation des services (développement des services de 1ere ligne en déficience intellectuelle) *Adaptation des services (téléphonie) *Encadrement des employées	
1	<u>Relations interpersonnelles</u> Attitude Disponibilité	X		*Ajustement des activités professionnelles	
3	<u>Organisation du milieu et ressources matérielles</u> Mixité Incompatibilité de diagnostics ou troubles de comportement	X		*Relocalisation du résident *Cessation de services *Adaptation du milieu de vie	
1	<u>Aspect financier</u> Réclamation Perte d'objet personnel	X		*Remboursement	*Sensibilisation du personnel *Ajustement des activités professionnelles (compléter le formulaire AH-223)
0	<u>Droits particuliers</u>				
0	<u>Autres objets</u>				

DOSSIERS DE PLAINTES TRANSMIS AU DEUXIÈME PALIER - 2008-2009

Protecteur du citoyen

Les usagers en désaccord avec les conclusions émises par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peuvent s'adresser au Protecteur du citoyen ; en 2^e instance. Ainsi, cinq (5) dossiers de plaintes d'ordre général ont été transmis au Protecteur du citoyen au cours de l'exercice ciblé. L'instance a conclu ces dossiers en plus d'un autre transmis au cours de l'année antérieure.

Nombre de dossiers	Objets – motifs de plaintes	CONCLUSIONS : Mesures et/ou recommandations
1	*Aspect financier / frais de déplacement /Transport – hébergement des personnes handicapées	Ajustement financier – rétroaction et remboursement des frais Ajustement administratif – Révision du cadre de gestion du programme de Transport-hébergement pour personnes handicapées
2	*Qualité des services / intervention / -plan d'intervention -approche thérapeutique *Accessibilité /délais / services	Aucunes mesures Informations générales transmises à l'usagère
3	*Droits particuliers / choix de l'établissement / hébergement temporaire	Aucunes mesures Clarifications et informations générales transmises à l'usager
4	*Droits particuliers / information / mécanismes de participation *Relations interpersonnelles / respect de la personne	Aucunes mesures Clarifications et informations générales transmises à l'usager
5	*Accessibilité / absence de services ou de ressources	Aucunes mesures Informations générales transmises à l'usager
6	*Relations interpersonnelles- Attitudes	Respect des droits de l'usager. Compte-tenu de l'importance que le Protecteur du citoyen accorde aux plaintes de cette nature, il fut demandé à la direction des enquêtes d'accorder une attention particulière à ces situations au moment d'effectuer une visite au CSSS de Beauce.

Comité de révision

Les usagers en désaccord avec les conclusions émises par le médecin examinateur peuvent s'adresser au Comité de révision ; en 2^e instance. Ainsi, quatre (4) dossiers de plaintes, d'ordre médical, ont été adressés au Comité de révision du CSSS de Beauce. Ces dossiers sont conclus et fermés.

Nombre de dossiers	Objets – motifs de plaintes	CONCLUSIONS : Mesures et/ou recommandations
1	*Qualité des soins / habiletés techniques et professionnelles	Sans mesures Confirmation des conclusions du médecin examinateur et information générale transmise à l'utilisateur.
2	*Qualité des soins / évaluation et jugement professionnel	Sans mesures Confirmation des conclusions du médecin examinateur et information générale transmise à l'utilisateur.
3	*Qualité des soins / traitement / médication	Sans mesures Confirmation des conclusions du médecin examinateur et information générale transmise à l'utilisateur.
4	*Qualité des soins / évaluation et jugement professionnel	Sans mesures Confirmation des conclusions du médecin examinateur et information générale transmise à l'utilisateur.

LES PLAINTES CONCLUES : DÉPÔT, AUTEUR, DÉLAI

Le mode de dépôt des plaintes conclues / toutes missions confondues

Plaintes verbales		Plaintes écrites		Total	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
35	35%	66	65%	101	100

L'auteur des plaintes conclues / toutes missions confondues

Auteur de la plainte	Plaintes	
	Nombre	%
Usagers	71	70%
Représentants	28	28%
Tiers	2	2%
Autres et inconnus	0	0%
Total	101	100%

Les délais de traitement des plaintes conclues / toutes missions confondues

Délai de traitement	Plaintes		Total	
	Commissaire local	Médecin examinateur	Nombre	%
1 jour	4	0	4	4%
2 à 7 jours	9	0	9	9%
8 à 30 jours	13	3	16	16%
31 à 45 jours	20	2	22	22%
46 à 60 jours	7	1	8	8%
61 à 90 jours	14	3	17	17%
91 à 180 jours	3	7	10	10%
181 jours et plus	2	13	15	15%
Total	72	29	101	101

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

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 concernant un soin ou un service ou la formulation d'une plainte. »

La variation des demandes d'assistance au cours des deux derniers exercices

	Nombre de demandes d'assistance
Exercice 2007-2008	77
Exercice 2008-2009	67
Comparatif	-13%

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

Responsables du traitement : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services & Médecins examinateurs

Objets	Accessibilité Et Continuité	Soins services et dispensés	Relations interpersonnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	Total
Niveaux de traitement								
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0
Clarification	1	3	0	0	3	1	0	8
Conciliation	3	0	0	1	2	0	0	6
Démarche d'amélioration	0	2	3	4	0	0	0	9
Information générale	0	1	0	0	0	0	0	1
Intercession / liaison	1	2	0	0	1	0	0	4
Obtention d'un soin ou d'un service	4	0	0	1	0	0	0	5
Aide concernant la rédaction	5	1	0	2	0	2	1	11
Référence	3	15	1	0	4	0	0	23
Total	17	24	4	8	10	3	1	67

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

Il faut entendre par demande d'intervention :

« Action effectuée par le commissaire local à la qualité des services pouvant comprendre une recommandation visant l'amélioration de la qualité des services ainsi que la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits. Action entreprise sur demande ou de sa propre initiative. »

La variation des demandes d'interventions au cours des deux derniers exercices

	Nombre de demandes d'assistance
Exercice 2007-2008	1
Exercice 2008-2009	2
Comparatif	+50%

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	2	0	2
Continuité -insuffisance de ressources ou services -coordination				-Adaptation des services -Encadrement des intervenants		
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	0	0	0	0	0	0
						2

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

Au cours de la dernière année, j'ai participé à plusieurs activités de formation, de colloques et de promotion de mon mandat sous diverses formes.

Activités de formation :

- Le pouvoir d'intervention du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- Rédaction de lettres de conclusions aux plaintes « Écrire pour être lu ».

Activités de promotion et de représentation :

- Participation aux rencontres du Comité de vigilance du CSSS de Beauce;
- Participation trimestrielle aux séances du conseil d'administration du CSSS de Beauce;
- Participation à la Journée Bilan du CSSS de Beauce;
- Participation à l'AGA 2007-2008 du CAAP-CA;
- Participation aux rencontres de la Table régionale des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services;
- Participation à un comité de travail associé à la Table régionale des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services;
- Participation au sondage du Protecteur du citoyen (régime d'examen des plaintes);
- Participation à la 2^e Journée QUALITÉ de l'AQESSS « Objectif qualité : Leadership recommandé »;
- Participation à une rencontre avec le Protecteur du citoyen (rôle-mandat-fonctions);
- Participation au programme de rapprochement avec la clientèle hébergée (CHSLD St-Georges Est);
- Participation à un groupe de travail – application de la Loi sur l'usage du tabac au CSSS de Beauce;
- Participation à certaines rencontres de suivi avec la Direction de l'évaluation, de la qualité et de la performance (DEQP);
- Bonification et diffusion des dépliants et affiches du régime d'examen des plaintes et du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (présentoirs dans les points de services, pochette d'accueil en hébergement);
- Collaboration avec certains partenaires du réseau public et communautaire local et régional;
- Promotion du Code d'éthique auprès de certains secteurs et employés;
- Diffusion du rôle et mandat du commissaire local sur le message d'accueil téléphonique du CSSS de Beauce;
- Rencontres-échanges avec le comité de gestionnaires;
- Rencontre-échange avec le Comité de révision pour le traitement de certains dossiers de natures médicales et l'application du régime d'examen des plaintes;
- Rencontres-échanges avec le comité de direction;

DES PISTES D'AMÉLIORATION AU PROFIT DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Encore une fois, l'année 2008-2009 fut sous le signe de la « santé organisationnelle » avec un total de 108 plaintes déposées en première instance. Leurs analyses (par les médecins examinateur, l'adjointe au commissaire local et moi-même), ont entraîné l'émission de recommandations systémiques et la mise en place de mesures correctives ayant pour finalité l'amélioration continue de la qualité des soins et des services dispensés au CSSS de Beauce.

En effet, les résultats de l'application de la procédure d'examen des plaintes constituent une des sources d'information des plus adéquate et intéressante permettant d'identifier des pistes d'amélioration et, conséquemment, la satisfaction de la clientèle d'une organisation.

Au CSSS de Beauce, le principal motif de plaintes (64/197 - 32%) et de demandes d'assistance (24/67 - 36%) concerna les aspects cliniques des soins et services dispensés. Les indicateurs et les résultats issus du traitement des insatisfactions nous ont indiqué que la clientèle questionne de plus en plus la qualité des traitements et des interventions qu'ils reçoivent ou sont en droit de recevoir mais également la qualité de l'évaluation et du jugement des intervenants, professionnels et spécialistes rencontrés.

Fort de ses 22% (44/197), il en va de même pour le second motif de plaintes en importance pour l'exercice 2008-2009 concernant l'accessibilité aux soins et aux services. Les résultats indiquent une insatisfaction des usagers devant les délais rencontrés avant de pouvoir recevoir les soins et les services attendus, principalement à l'urgence (CH). Des insatisfactions furent aussi soulevées quant à l'absence de services ou de ressources; principalement en CLSC pour le secteur du soutien à domicile (SAD). De nombreux efforts sont actuellement réalisés afin de corriger ces situations au profit de la clientèle.

En dépit des mesures appliquées depuis la fin de l'exercice 2006-2007, le 3^e motif de plaintes associé aux relations interpersonnelles demeure en hausse comparativement à l'exercice précédent, passant de 38 à 42 objets. Je crois donc qu'il importe de maintenir l'application des mesures issues d'une recommandation antérieure mais aussi de toutes autres démarches visant à assurer le respect de ce droit envers la clientèle. Ainsi, le maintien et la dispensation d'une formation ayant comme priorité d'améliorer la qualité des communications (accueil, contact, relation et échange) auprès de la clientèle, les nombreux rappels (individuels et collectifs) et les références aux conduites attendues de la part du personnel, établies au Code d'éthique de l'organisation, ne sont que quelques moyens à poursuivre dans les circonstances. D'autres moyens devront être envisagés si une telle tangente demeurerait pour les exercices à venir.

L'analyse conjointe de ces éléments a soulevé certains questionnements au sein de l'organisation et des pistes d'amélioration ont été reconnues et retenues (recommandations). Ainsi, pour améliorer l'ensemble de la qualité des soins et des services offerts et le degré de satisfaction des usagers concernant ces aspects, il s'est avéré important de :

- Prendre les moyens nécessaires afin d'assurer le respect des heures de visites, la confidentialité des interventions, la sécurité des usagers en observation à l'urgence et la diffusion populationnelle du fonctionnement de l'urgence et des mesures et directives retenues (recommandation 109-R-078-E-CHCD-A)
- Prendre les mesures nécessaires visant à s'assurer que soit porté une attention particulière aux déplacements et aux mobilisations des clientèles vulnérables et à risques tout en s'assurant que toutes les informations pertinentes et relatives à la condition particulière d'un usager soit clairement identifiée lors des rapports de gardes journaliers (recommandation 087-A-078-V-CHCD-A)
- Veiller à ce que la politique sur l'application de la Loi sur l'usage du tabac au CSSS de Beauce (DSSA-8801) soit revue, appliquée et révisée aux échéances prévues à cette fin tout en s'assurant du respect d'application du cadre législatif ministériel et de moyens permettant d'assurer une salubrité optimale du périmètre des entrées de chacune des installations. (recommandation 064-U-078-E-CHCD-A)
- Prendre les moyens nécessaires afin de s'assurer que les objets de valeurs des résidents hébergés soient remis aux familles et aux proches, plutôt qu'entreposés ou conservés sur les unités mais aussi que les formulaires de déclaration d'incident-accident (AH-223) et les notes évolutives soient adéquatement complétées selon l'exigence des événements (recommandation 014-R-089-E-CHLD-A)
- S'assurer que des moyens soit évalués et appliqués afin que le personnel de l'urgence nettoie les plaies (conditionnellement au seuil de douleur et au consentement exprimé par l'usager) tout en y annotant l'exercice au dossier médical du client (recommandation 040-U-089-V-CHCD-A)
- Prendre les moyens afin que les formulaires de choix de chambres et leurs tarifications soient bien expliqués et compris des usagers tout en veillant à la gestion adéquate des choix de chambre et à la facturation inhérente aux types de soins requis (recommandation 046-R-089-E-CHCD-A)
- Réviser la procédure d'identification des intervenants (DSSA-2810) et de veiller au respect de son application (recommandation 057-U-089-V-CHCD-A)
- Prendre les moyens afin de démontrer plus de vigilance aux fractures de la colonne vertébrale tout en révisant le protocole d'investigation et de traitement des fractures de la colonne vertébrale post-trauma (recommandation MDPR 097-U-078-E-CHCD-M)

- Prendre les moyens nécessaires visant à assurer une couverture médicale de l'urgence en l'absence d'un médecin pour fin de transfert d'un patient vers un autre établissement (recommandation MDPR 110-R-078-V-CHCD-M)
- Demander aux autorités compétentes qu'une autorisation de permis de pratique médical visant à accueillir un médecin additionnel pour le service de l'urgence (jour) soit octroyée (recommandation MDPR 041-U-089-V-CHCD-M)
- Veiller à améliorer la formulation du rapport hématologique et sa transmission auprès des médecins et spécialistes (recommandation MDPR 036-U-089-E-CHCD-M)

Concernant l'actualisation et le suivi de ces recommandations, des actions ont déjà été mises de l'avant et d'autres seront à venir au cours des prochaines semaines ou prochains mois alors que d'autres ont déjà permis la mise en place de mesures.

Suivi des recommandations d'ordre générales : Ainsi, pour l'urgence, un plan d'action et de communication est en place depuis février dernier et les activités et fonctions des agents de sécurité ont été revues sans oublier la remise de dépliants explicatifs sur le fonctionnement de l'urgence depuis octobre 2008. La politique assurant l'application de la Loi sur l'usage du tabac au CSSS de Beauce a été révisée, approuvée et des actions s'effectueront sous peu afin d'en respecter la gestion. Des actions ont permis d'assurer une meilleure gestion des formulaires AH-223 en hébergement. Des interventions et des suivis sporadiques sont réalisés pour s'assurer que les notes cliniques du personnel infirmier respectent les normes. Au cours des derniers mois, des actions ont permis de réviser les modalités des circulaires de choix de chambres et des séances de formations ont conséquemment été dispensées au personnel. Finalement, la procédure assurant l'identification du personnel est actuellement en révision et sa mise en application suivra ultérieurement.

Suivi des recommandations d'ordre médicales : Il y eu une révision du protocole d'investigation et de traitement des fractures de la colonne vertébrale post-trauma. En dépit d'effectifs parfois réduits, le service de l'urgence s'est tout de même assuré d'une couverture médicale durant l'absence d'un médecin devant assuré un transfert et divers efforts et moyens ont été retenus. Toujours pour ce secteur, concernant la demande d'autorisation de pratique pour un 3^e médecin à l'urgence (jour), des représentations auprès des hautes instances ont été réalisées à l'automne 2008 et à l'hiver 2009 et un suivi est à venir. Des démarches demeurent dans l'actualisation de la recommandation portant sur les rapports hématologiques.

Faisant suite à l'analyse de ce bilan, force est de constater que les observations recueillies auprès des secteurs et des acteurs concernés, de même que les discussions tenues à propos des pistes de solutions à apporter m'ont démontré, encore une fois, toute l'ouverture, l'accueil et l'intérêt des intervenants et des gestionnaires à l'idée d'améliorer les services offerts. En mon nom et en celui de ma collègue, je souhaite souligner toute ma reconnaissance devant ce bel esprit de collaboration et de partenariat à oeuvrer, ensemble, à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services dispensés par l'organisation du CSSS de Beauce.

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

Pierrette Boucher
Adjointe au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Centre de santé et de services sociaux
de Beauce

