

RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES
ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

*Centre intégré
de santé et de services
sociaux de l'Abitibi-
Témiscamingue*

Québec 

HISTORIQUE DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES



Projet de loi 83 en 2005: la commissaire
relève maintenant du conseil
d'administration de chaque établissement

Projet de loi 10 en 2015

Exerce ses fonctions de manière
indépendante, fonctions exclusives

OBJECTIFS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Objectif : amélioration continue de la qualité des services

Satisfaction des usagers

Respect des droits des usagers/promotion

QUELS DROITS?

DROITS DES USAGERS

DROITS DES USAGERS

- Le droit d'être informé sur les services existants et la façon de les obtenir.
- Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire.
- Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement de soins ou services.
- Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence.
- Le droit d'être informé sur son état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins ou services.
- Le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.
- Le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de la dignité, de l'autonomie, des besoins et de la sécurité, dans toute intervention.

DROITS DES USAGERS)

- Le droit d'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée.
- Le droit d'accès au dossier, lequel dossier est confidentiel.
- Le droit de participer aux décisions qui concernent l'utilisateur.
- Le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de son choix lorsque l'utilisateur désire obtenir des informations sur les services.
- Le droit de porter plainte, sans risque de représailles, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes de la démarche, si nécessaire.
- Le droit de l'utilisateur d'être représenté pour tous les droits reconnus advenant une inaptitude, temporaire ou permanente, à donner un consentement.
- Le droit de recevoir des services en langue anglaise, pour les usagers anglophones, selon le programme d'accès gouvernemental.

MANDATS DU COMMISSAIRE (ART. 33 ET 66 DE LA LSSSS)

Applique la procédure d'examen des plaintes

Fait la promotion de l'indépendance, des droits et obligations des usagers

Assistance à la formulation de plainte

Émet des recommandations

Informe les usagers des conclusions des plaintes

Informe sur le recours au Protecteur du citoyen

Intervient de sa propre initiative

S'assure de produire le rapport annuel (comité de vigilance)

Soutient et collabore avec les comités d'usagers du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

QU'EST-CE QU'UNE PLAINTE?

C'est une insatisfaction exprimée de manière formelle par rapport :

- Aux services de santé ou services sociaux reçus, devant être reçus ou que l'utilisateur estime devoir recevoir.
- La plainte peut être déposée verbalement ou par écrit.

COUVERTURE DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Centres hospitaliers

CLSC

CHSLD

Centre jeunesse

Réadaptation
(CRDI, CRDP, etc.)

Ressources intermédiaires

Ressources de type familial

Résidences privées pour aînés

Services ambulanciers

Organismes communautaires

POURQUOI ET COMMENT PORTER PLAINTE ?

Pourquoi ?

Démarche constructive

Amélioration de la qualité des soins et des services

Respect des droits des usagers

Satisfaction des usagers
(la raison d'être des services)

Comment ?

Discussion avec l'employé qui a rendu le service ou son supérieur

Dépôt d'une plainte au bureau du commissaire :
- écrite ou verbale
- assistance si nécessaire

Recours en deuxième instance

LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Plainte administrative

Commissaire aux plaintes et
à la qualité des services

Comité de vigilance

Protecteur du citoyen :
2^e instance

Plainte médicale

Médecin examinateur

Comité de vigilance

Comité de révision :
2^e instance

QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTE?

Un usager (14 ans et plus)

Un représentant légal

Les héritiers d'un usager décédé

Toute personne
(pour les plaintes médicales)

LES ÉTAPES

Analyse de la recevabilité de la plainte

Examen de la plainte : employés, dossiers, pratique professionnelle, code d'éthique, gestionnaires, directeurs, politiques, lois, etc.

Conclusions avec ou sans recommandation

Le recours en 2^e instance :
Protecteur du citoyen ou comité de révision

LE COMITÉ DE VIGILANCE

Formation

- Président-directeur général de l'établissement
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- Trois administrateurs du conseil d'administration de l'établissement

Rôles

- Recevoir et analyser les recommandations
- Établir des liens systémiques entre ces recommandations et en tirer des conclusions
- Émettre des recommandations au C.A. et en faire le suivi
- Veiller à ce que la commissaire dispose des ressources humaines, matérielles et financières

POUVOIR D'INTERVENTION

Le commissaire aux plaintes peut intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés.

La décision d'intervenir appartient au commissaire. Le commissaire doit apprécier au préalable, les motifs qui justifieront son intervention et s'assurer que ces motifs soient plausibles, vraisemblables, sérieux et possiblement fondés.

POUVOIR D'INTERVENTION

L'information à l'origine d'une intervention peut provenir de plusieurs sources :

- Constats faits par le commissaire
- Usager ne désirant pas déposer de plainte formelle
- Membre de famille non représentant
- Employés ou bénévoles
- Etc.

Pas de délai imposé par la LSSSS pour le traitement de l'intervention.



La commissaire :
Julie Lahaie

La commissaire
adjointe :
Dominique Brisson

Les
professionnelles :
Janick Lacroix et
Julie Thibeault

Numéro sans frais :
1 888 764-5531
www.ciiss-at.gouv.qc.ca

L'ÉQUIPE DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA
PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET DE
L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

FAITS SAILLANTS



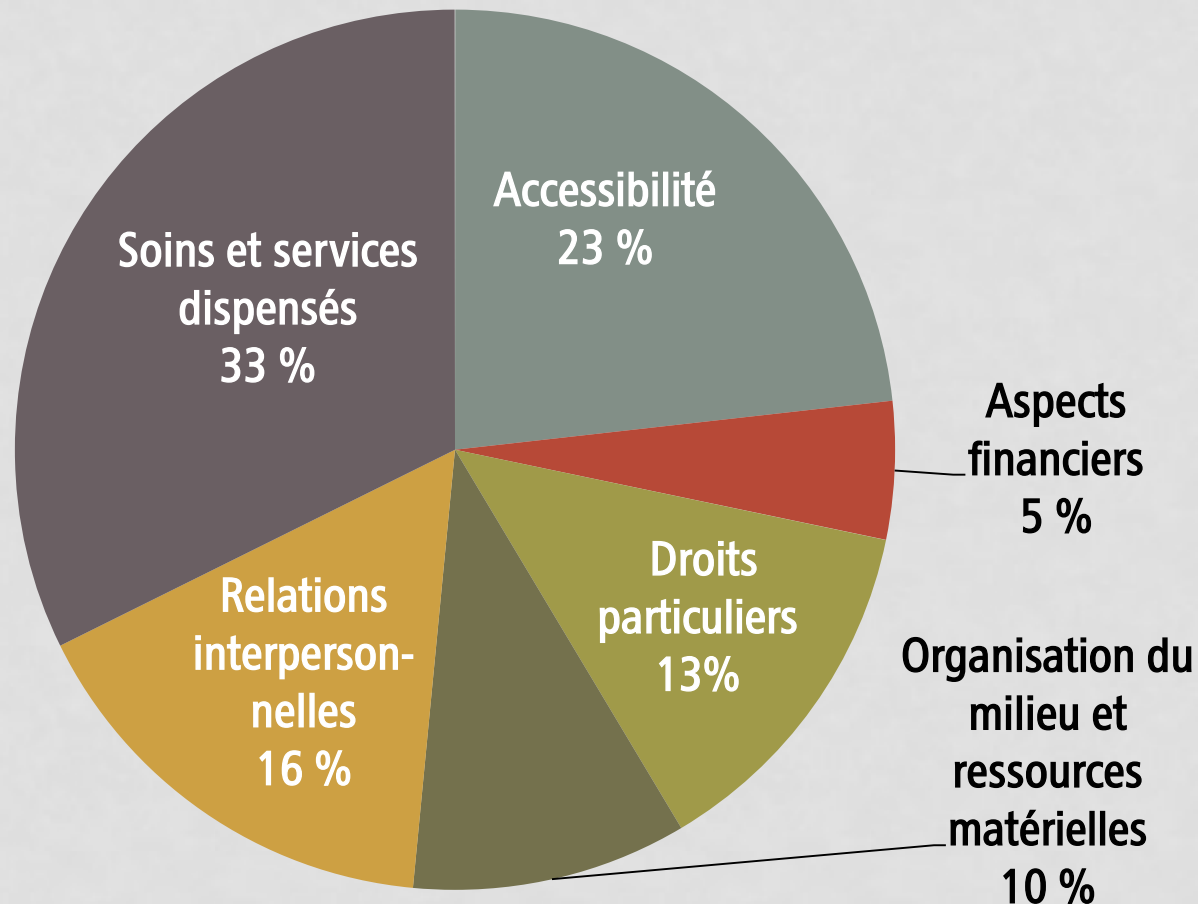
PLAINTES ADMINISTRATIVES REÇUES PAR LE CISSS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Nombre de plaintes reçues



PLAINTES ADMINISTRATIVES REÇUES PAR LE CISSS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Motifs de plaintes en 2016-2017



PLAINTES ADMINISTRATIVES REÇUES PAR LE CISSS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Délai de traitement des plaintes conclues en 2016-2017

Délai d'examen	%
45 jours et moins	93,5 %
Plus de 45 jours	6,5 %
TOTAL	100 %

Mesures correctives identifiées

**240 mesures correctives
mises en place**

83 mesures à portée individuelle

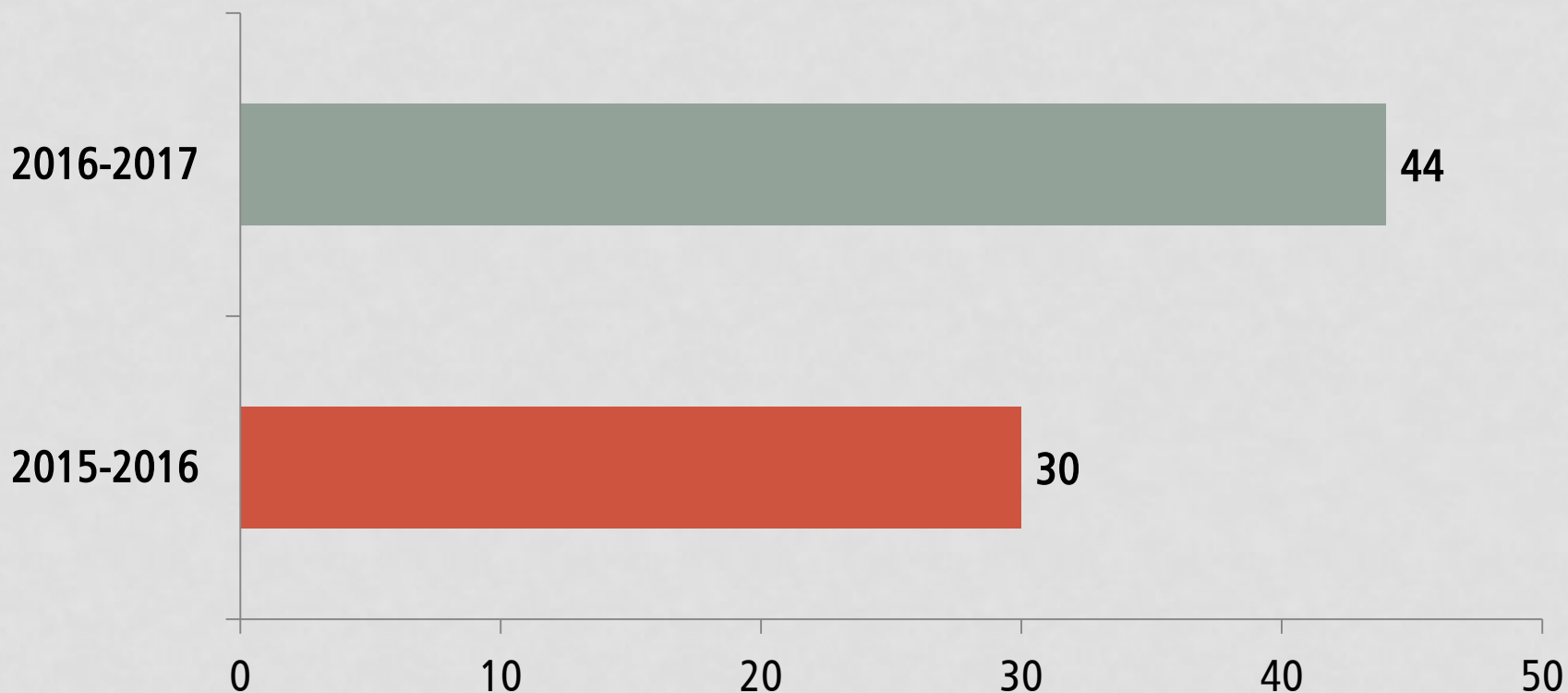
- adaptation des soins et services
- information/sensibilisation d'un intervenant

157 mesures à portée systémique

- adaptation des soins et services
- adoption/révision/application de règles et procédures

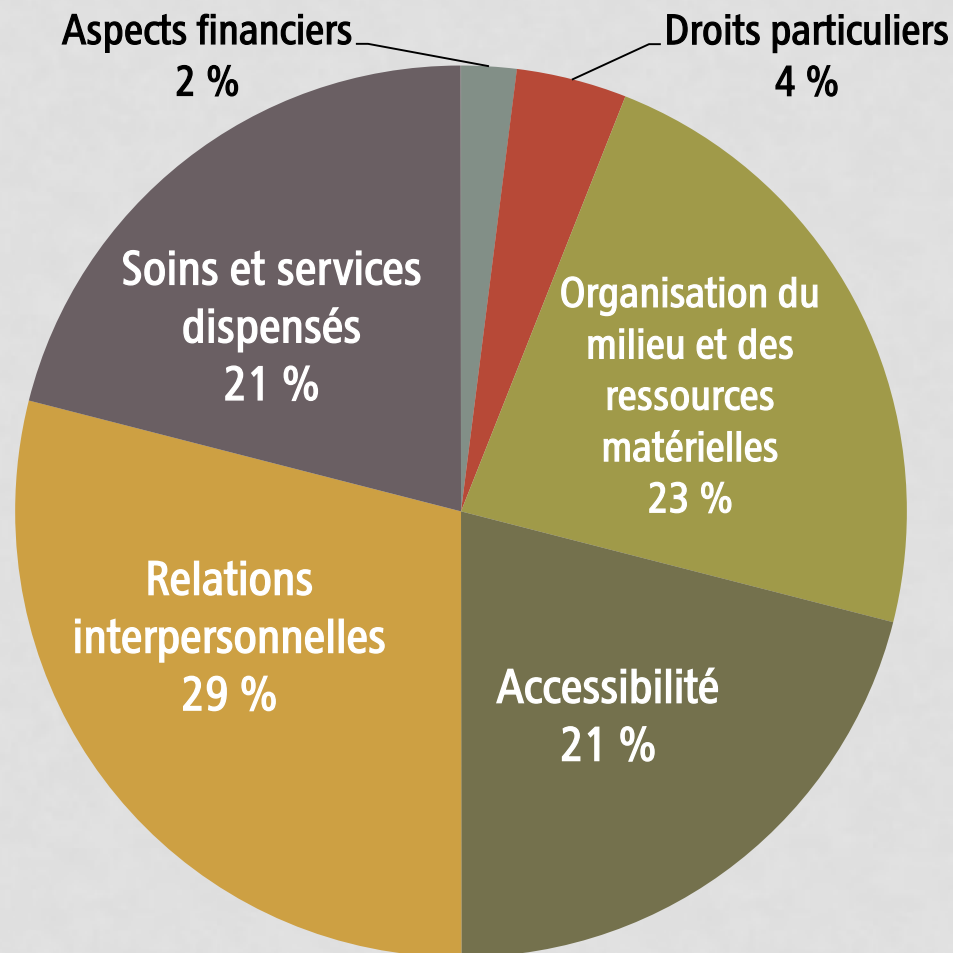
INTERVENTIONS RÉALISÉES AU CISSS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Nombre d'interventions en 2016-2017



INTERVENTIONS RÉALISÉES AU CISSS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Motifs d'interventions en 2016-2017



INTERVENTIONS RÉALISÉES AU CISSS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

19 mesures correctives mises en place

7 mesures à portée individuelle

- adaptation des soins et services
- information/sensibilisation d'un intervenant

12 mesures à portée systémique

- adaptation des soins et services
- adoption/révision/application de règles et procédures

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES
ET À LA QUALITÉ DES SERVICES DU CISSS
DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

ENJEUX



ENJEUX DE L'ÉQUIPE



Couverture géographique adéquate

Communication avec la
clientèle anglophone

Promotion efficace sur l'ensemble du
territoire et auprès de toutes les clientèles