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

2017-2018

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DES ÎLES

Québec

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 3
COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 4
Bilan des activités *4*
Bilan du traitement des plaintes et recommandations *4*
Le protecteur du citoyen *7*
Activités de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services *8*
Perspectives d'action pour la prochaine année financière *8*
CONCLUSION 8

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2017-2018 adopté par le conseil d'administration à la séance du 12 juin 2018.

Vous trouverez le rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2017-2018, ainsi que plusieurs informations concernant l'organisation de nos services sur le site Internet de notre établissement à l'adresse suivante : http://www.cisssdesiles.com

MOT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

L'année 2017-2018 a été marquée par une augmentation significative des plaintes. À la lecture du présent rapport, on constate une hausse de plus de 50 % par rapport à l'an passé.

Une partie de cette augmentation peut s'expliquer par une augmentation des plaintes dans le secteur des transports des usagers. L'application de la politique de déplacement des usagers génère encore beaucoup d'insatisfaction. Il s'est ajoutée cette année une clientèle de villégiateurs qui réclame le même remboursement des frais de transport que les résidents permanents. Cependant, la politique est claire sur ce point : pour bénéficier du plein remboursement des frais de transport, la résidence permanente doit être aux Îles-de-la-Madeleine sauf en cas d'urgence. Les autres plaintes touchent un peu tous les autres secteurs sauf pour les six cas touchants des demandes pour des services aux enfants principalement en santé mentale. Le présent rapport détaillera les motifs des plaintes.

Je tiens également à remercier la participation du personnel soignant et administratif pour leur précieuse collaboration. Ils ont démontré une grande ouverture et ont collaboré tout au long de l'année à améliorer la satisfaction de la clientèle. J'ai également pu constater le dévouement sans borne et le souci d'offrir des services de qualité.

Je remercie les usagers qui prennent le temps de porter à notre attention leurs insatisfactions ce qui nous permet de déceler les problématiques et d'y apporter les correctifs lorsque nécessaire. Je veux souligner aussi l'apport de la direction, du conseil d'administration et du comité de vigilance et de la qualité qui rendent possible l'amélioration des services.



Gisèle Painchaud,
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le mandat général de la commissaire locale aux plaintes est de s'assurer du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Au CISSS des Îles, la commissaire locale aux plaintes bénéficie de toute l'indépendance nécessaire à l'exercice de ses fonctions.

Mandat ou objectifs spécifiques ou avis demandés par le conseil d'administration au cours de l'année financière

- S'assurer de la diffusion des plaintes reçues et traitées au comité de vigilance et au conseil d'administration;
- Poursuivre les activités d'information sur le rôle de la commissaire locale aux plaintes;
- Maintenir et développer des collaborations avec les usagers et les différents intervenants dans l'établissement.

BILAN DES ACTIVITÉS

- Nombre total de plaintes reçues : 33
- Concernant des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques) : 4
- Nombre de plaintes référées à la direction des ressources humaines : 1
- Nombre d'interventions : 0
- Nombre de plaintes rejetées sur examen sommaire, ou parce que frivoles, vexatoires ou faites de mauvaise foi : 2
- Nombre de plaintes retirées : 0
- Nombre de plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen : 3
- Délai moyen pour le traitement des plaintes : 29 jours
- Nombre d'assistances faites auprès des usagers : 5

BILAN DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECOMMANDATIONS

Vue d'ensemble des dossiers (1 dossier = 1 personne)

TYPES DE DOSSIERS CONCLUS DURANT L'ANNÉE			
	2015-2016	**2016-2017**	**2017-2018**
Plaintes	24	9	24
Assistances	5	5	5
Interventions	1	0	0
Consultations	0	0	0
Plaintes MDPR	11	1	4
TOTAL	**41 dossiers**	**15 dossiers**	**33 dossiers**

Le nombre de personnes s'adressant à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a connu une augmentation de plus de 50 % par rapport à l'an passé. Les plaintes, les assistances et les interventions conclues avec mesures touchent 33 dossiers.

Objets par mission

TYPES DE DOSSIERS PAR MISSION					
Plaintes	**Assistances**	**Interventions**	**Consultations**	**Mission**	**Total des dossiers**
0	1	0	0	CHSLD	**1**
7	1	0	0	CLSC	**8**
1	0	0	0	CRDITSA	**1**
20	3	0	0	CH	**23**
25	5	0	0	**TOTAL**	**33**

Plaintes et interventions – Faits saillants

Un usager porte plainte à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services sur les services qu'il a reçus, reçoit, aurait dû recevoir ou requiert, ou sur les aspects administratifs et organisationnels des services médicaux.

Par son pouvoir d'intervention, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services examine une situation portée à son attention ou qu'elle a elle-même constatée, ou encore poursuit l'examen d'une situation mise en lumière par l'examen d'une plainte. Ce pouvoir peut aussi être utilisé lorsqu'une personne ou un usager pouvant formuler une plainte préfère ne pas la déposer ou hésite à le faire.

OBJETS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS CONCLUS PAR MOTIF		
	Nombre de plaintes en 2016-2017	**Nombre de plaintes en 2017-2018**
Accessibilité	5	7
Aspect financier	2	5
Droits particuliers	0	0
Organisation	0	2
Relations	1	6
Soins et services	1	8
TOTAL	**9**	**28**

Plaintes sans mesure : 6 motifs sont demeurés sans mesure corrective. Toutes les plaintes ne mènent pas systématiquement à la formulation de recommandations; elles peuvent être une occasion de clarifier les services offerts, de fournir de l'information générale concernant le fonctionnement des services concernés ou d'expliquer les démarches d'amélioration en cours au moment de l'analyse de la plainte.

Plaintes avec mesure : 15 motifs de plaintes ont mené à la formulation de recommandations et à la mise en place de mesures correctives ponctuelles.

Voici des exemples de mesures ou de catégories de mesures appliquées ou recommandées :

Concernant l'Accessibilité *:*

- Durant l'attente d'un service, l'usager doit avoir une liaison avec un intervenant;
- L'usager doit recevoir une date de livraison de service;
- L'usager doit connaître sa priorité sur la liste d'attente (P1, P2, P3, P4.);
- L'usager doit connaître les options possibles durant l'attente ou si sa situation change;
- Services psycho jeunesse : Information juste, réévaluation ou obtention de services à des usagers en attente de prise en charge des dossiers. Avoir un intervenant pivoté;
- Service des prélèvements : correction apportée à l'horaire et ajout de personnel.

Concernant l'Aspect financier :

- Clarification de l'application de la politique de déplacement des usagers.

Concernant les Droits particuliers :

- Intensification de la sensibilisation sur l'absence de climat de représailles;
- Révision et rappel des normes de confidentialité.

Concernant les Relations :

- Communication à la clientèle, manque d'écoute (discrétion, empathie, etc.);
- Amélioration de la communication avec les familles.

Concernant les Soins et services *:*

- Inclure la clientèle du 2e en attente d'hébergement aux activités du CHSLD Eudore-LaBrie.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS	
	Nombre de jours
Dossiers plaintes	29 jours

Assistances – Faits saillants

OBJETS D'ASSISTANCES CONCLUS PAR MOTIF	
	Nombre d'objets
Accessibilité	0
Aspect financier	1
Droits particuliers	0
Organisation	1
Relations	1
Soins et services	2
Autres motifs	0
TOTAL	**5 objets**

L'**assistance** vise à soutenir et à orienter, selon sa volonté, l'usager dans ses démarches pour obtenir un service ou pour formuler une plainte auprès d'une autre instance.

Consultations – Faits saillants

Aucune demande n'a été faite cette année. Une consultation est un avis demandé à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services sur un objet de sa compétence.

Tableau des recommandations de la commissaire locale aux plaintes :

RECOMMANDATIONS FORMULÉES ET PRÉSENTÉES AU COMITÉ DE VIGILANCE ET À LA QUALITÉ DES SERVICES AVEC SUIVI AU CA		
Direction	**Recommandation**	**Réglé ou en Attente**
Direction des services professionnels et hospitaliers	Améliorer les conditions de transfert par DASH	À suivre
Direction des soins infirmiers et services multidisciplinaires RNI – SAPA-CRDITSA-	Améliorer le programme de Santé physique pour répondre aux besoins de la clientèle de moins de 65 ans	Réglé
	Améliorer la concertation des équipes de soins (2e étage avec les SAD afin d'assurer un retour à domicile dans des conditions optimales	En continu
	Rappel au personnel d'avoir une attitude professionnelle en tout temps	En continu
	Assurer un suivi et des services à la clientèle du CRDITAS après 21 ans	À suivre
	Assurer une réponse et un suivi adéquat pour la clientèle Jeunesse	En cours
	Améliorer les conditions de vie aux usagers en attente d'hébergement au 2e étage	En continu
	Dossier d'hémodialyse quatre chaises prévues pour 2018	En cours
	Développer un service de pédiatrique et de réadaptation aux enfants de 0-12 ans	En cours

LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Trois dossiers ont été transférés au Protecteur du citoyen. Un seul dossier a fait l'objet de deux recommandations dont les mesures appropriées ont été réalisées.

- Évaluation en ergothérapie pour le programme PAD
- Attente de service en santé mentale pour une adolescente
- Hémodialyse

ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Au cours de l'année 2017-2018, la commissaire a mis en place ou a participé à plusieurs activités de promotion du régime d'examen des plaintes pour un total de 54 heures (voir la liste en annexe).

- Participation au comité des usagers et du comité des résidents sur demande;
- Rencontre avec les usagers, leurs familles et intervenants dans les RNI;
- Rencontre avec les équipes de travail;
- Participation au comité de gestion des risques;
- Participation au comité des gestionnaires;
- Participation à l'accueil des nouveaux employés;
- Rencontre de la population au carrefour d'information aux ainés.

PERSPECTIVES D'ACTION POUR LA PROCHAINE ANNÉE FINANCIÈRE

- Poursuivre les rencontres d'information avec les intervenants de chaque équipe;
- Prioriser les actions visant l'optimisation des services et l'amélioration continue de la qualité au CISSS des Îles
- tant au point de vue de l'usager qu'à celui de l'établissement;
- Aviser les responsables concernés (comité de vigilance, Présidence-direction générale) des situations problématiques persistantes;
- Maintenir la diffusion de l'information du rôle de commissaire aux plaintes auprès des usagers et des nouveaux employés;
- Maintenir et développer des collaborations avec les usagers et les différents intervenants dans l'établissement.

CONCLUSION

Le nombre de personnes communicant avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, ainsi que le nombre d'objets traités sont plus élevés que l'année antérieure, et les plaintes adressées au médecin examinateur ont aussi augmenté.

Dans les plaintes reçues cette année, j'ai observé que le transport demeure un irritant constant pour la clientèle. Les frais de déplacement, d'hébergement et de subsistances sont toujours de plus en plus élevés et les usagers qui doivent se déplacer pour recevoir un soin font face à des coûts souvent imprévus. Le déplacement des usagers demeure un coût élevé, souvent non budgété. Développer les télésoins, augmenter la présence des médecins visiteurs et couvrir de façon constance nos besoins en anesthésie ainsi qu'en radiologie sont des avenues prometteuses pour limiter les déplacements au moins pour la partie investigations.

Je constate aussi que les usagers demandent et exigent de tous les intervenants une écoute empathique, des réponses claires à leurs questions, une approche thérapeutique. Les recommandations que j'ai présentées au comité de vigilance ont été bien reçues et majoritairement suivies. Et pour favoriser une vision globale de cette situation, je soumets la recommandation suivante :

- Que le comité de vigilance et de la qualité assure le suivi global des délais d'accès et des délais d'attente en cours dans l'établissement.

Conjugué aux objectifs de mon plan de travail, ce bilan m'engage à maintenir une approche orientée vers l'amélioration de la qualité et la prévention des plaintes.