



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

2007-2008

Francine Y. Bourassa, M.A.
Ombudsman – commissaire locale
aux plaintes et à la qualité des services

Bilan des dossiers de plaintes

Par cumul (commissaire + médecin examinateur)

	<u>2006-2007</u>	<u>2007-2008</u>
En traitement au 1 ^{er} avril	13	4
Reçues pendant l'exercice	38	55
Conclues pendant l'exercice	47	57
En cours au 31 mars	4	2

Bilan des objets de plaintes

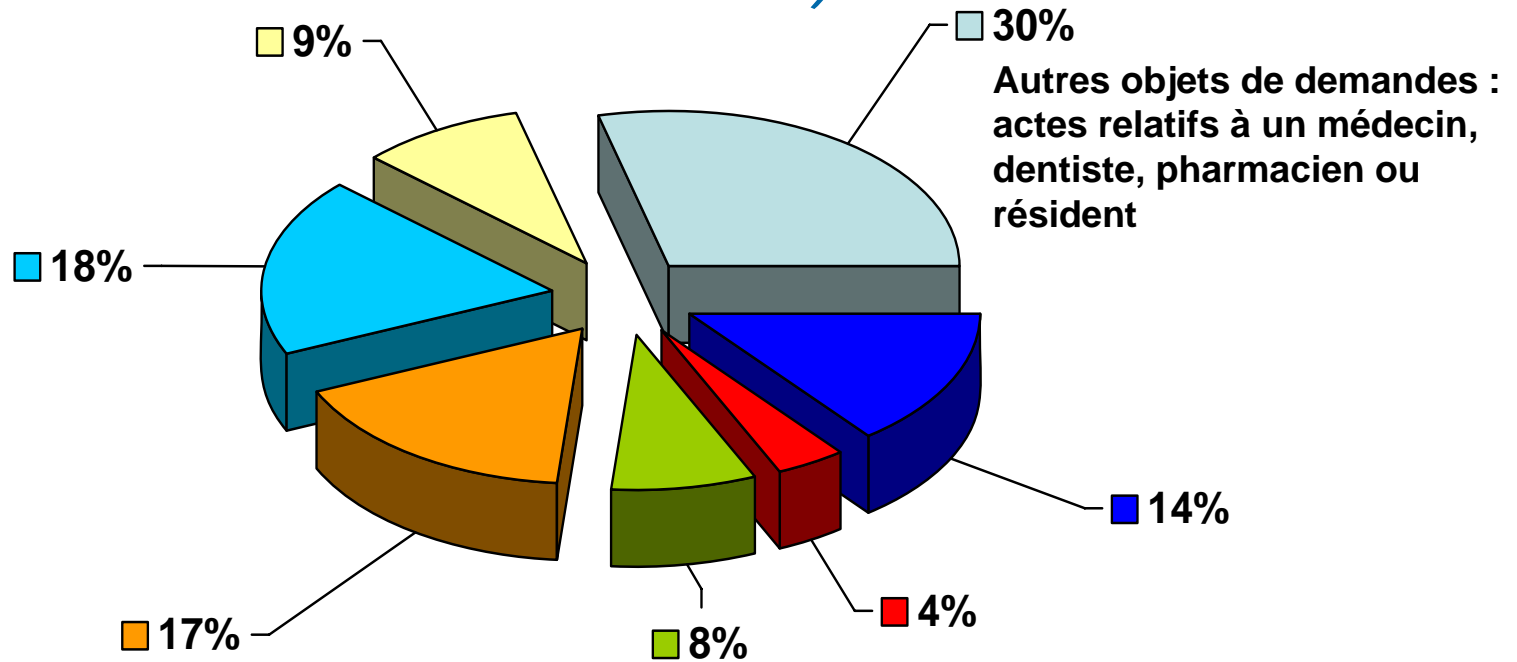
	<u>2006-2007</u>	<u>2007-2008</u>
Examen fait par la commissaire	35	54
Examen fait par le médecin examinateur	<u>20</u>	<u>16</u>
Nombre total d'objets de plaintes compris dans les dossiers conclus	55	70

Motifs et nombre des objets de plaintes examinées (commissaire + médecin examinateur)

	<u>2006-2007</u>	<u>2007-2008</u>
Accessibilité / continuité	6	11
Aspects financiers	1	3
Droits particuliers	3	6
Environnement / ressources matérielles	9	13
Relations interpersonnelles	7	14
Soins et services dispensés	9	7
Autres objets (actes relatifs à un médecin, dentiste, pharmacien ou résident)	<u>20</u>	<u>16</u>
TOTAL	55	70

Objets de plaintes en 2007-2008 (par indicateur)

(commissaire + médecin examinateur)



■ Accessibilité/continuité : 11	■ Aspects financiers : 3
■ Droits particuliers : 6	■ Environnement/ressources matérielles : 13
■ Relations interpersonnelles : 14	■ Soins et services dispensés : 7
■ Autres objets de demandes : 16	

Niveau de traitement (par objet)

Examen fait par la commissaire

	<u>2006-2007</u>	<u>2007-2008</u>
Rejeté	0	0
Abandonné	3	2
Refusé/interrompu	5	2
Complété sans mesure	8	17
Complété avec mesure	19	33
Dossiers réactivés au Protecteur des usagers	3	1*

* *En voie de traitement à la fin de l'exercice 2007-2008*

Niveau de traitement (par objet)

Examen fait par le médecin examinateur

	<u>2006-2007</u>	<u>2007-2008</u>
Rejeté	0	1
Abandonné	0	1
Refusé/interrompu	3	0
Complété sans mesure	7	5
Complété avec mesure	10	9
Dossiers réactivés au Comité de révision	4	1

Délai de traitement des plaintes (par dossier)

Examen fait par la commissaire

	<u>2006-2007</u>	<u>2007-2008</u>
Un jour	4	7
De 2 à 7 jours	5	3
De 8 à 30 jours	5	4
<u>De 31 à 45 jours</u>	<u>5</u>	<u>8</u>
De 46 à 60 jours	0	5
De 61 jours et plus	<u>8</u>	<u>14</u>
TOTAL	27	41

➤ Délai moyen de traitement : 42 jrs en 2006-2007 vs 44 jrs en 2007-2008

Délai de traitement des plaintes (par dossier)

Examen fait par le médecin examinateur et ses substituts

	<u>2006-2007</u>	<u>2007-2008</u>
Un jour	0	0
De 2 à 7 jours	0	0
De 8 à 30 jours	2	0
De 31 à 45 jours	4	1
De 46 à 60 jours	0	3
De 61 jours et plus	<u>14</u>	<u>12</u>
TOTAL	20	16

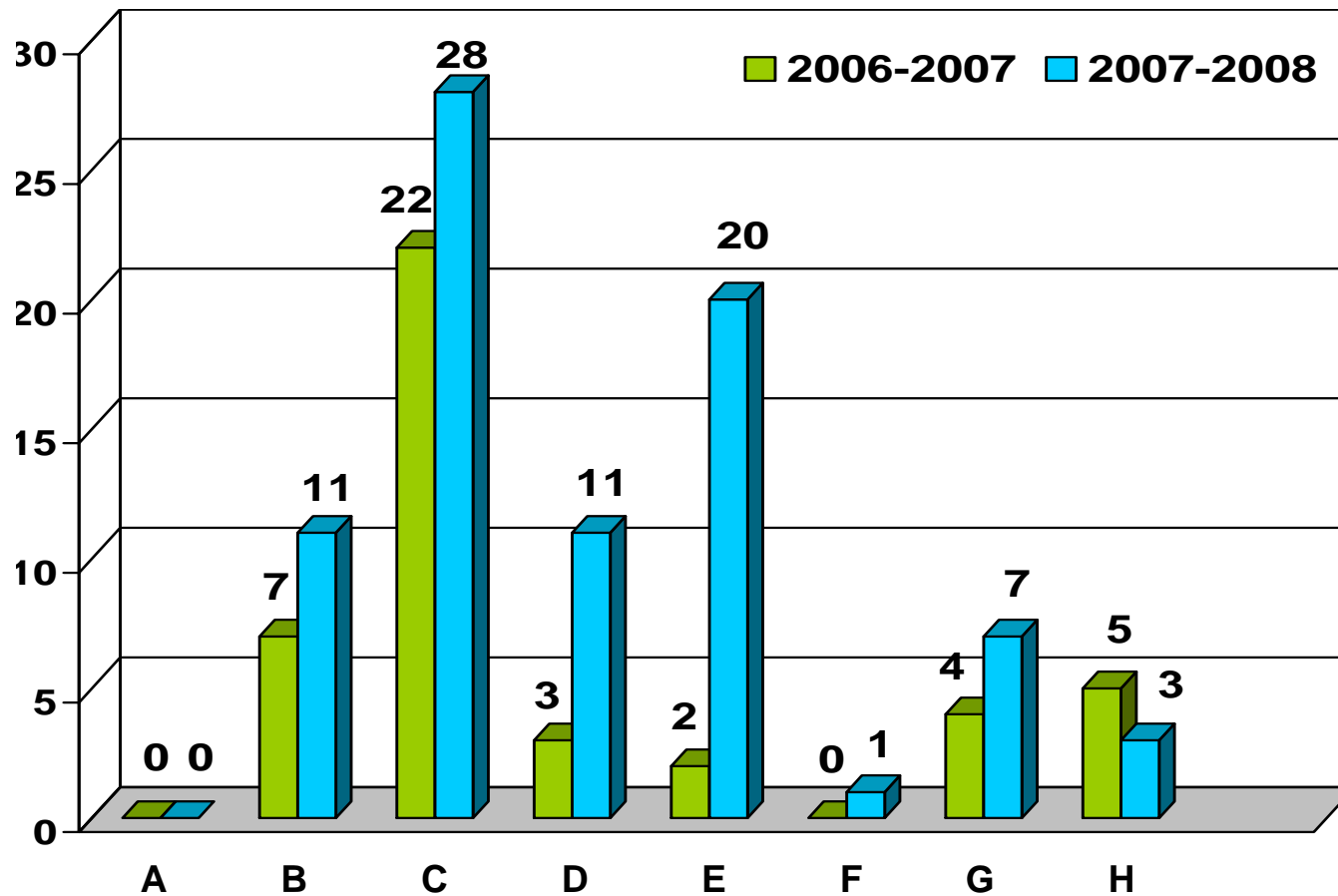
➤ Délai moyen de traitement : 180 jrs en 2006-2007 vs 185 jrs en 2007-2008

Mesures correctives identifiées (par objet)

(commissaire + médecin examinateur)

	<u>2006-2007</u>	<u>2007-2008</u>
Adaptation des services	0	0
Adoption/élaboration/révision (procédures, protocoles cliniques et administratifs)	7	11
Ajustements (techniques ou matériels, activités professionnelles, financiers, administratifs)	22	28
Améliorations (communications, sécurité, conditions)	3	11
Intervenants (information et sensibilisation, formation, encadrement, changement)	2	20
Mesure disciplinaire	0	1
Respect des droits de l'utilisateur (promotion)	4	7
Autres (évaluation des besoins, relocalisation, autre)	<u>5</u>	<u>3</u>
TOTAL	53	81

Mesures correctives (par indicateur) *(commissaire + médecin examinateur)*



- A. Adaptation des services
- B. Adoption/ élaboration/révision
- C. Ajustements
- D. Améliorations
- E. Intervenants
- F. Mesure disciplinaire
- G. Respect des droits des usagers
- H. Autres

Bilan des demandes examinées par le comité de révision des plaintes

	<u>2006-2007</u>	<u>2007-2008</u>
En voie de traitement au 1 ^{er} avril	0	1
Reçues au cours de l'exercice	4	1
Conclues au cours de l'exercice	3	2
En voie de traitement au 31 mars	1	0

➤ Délai moyen de traitement : 141 jrs en 2006-2007 vs 84,5 jrs en 2007-2008

Demandes d'intervention (par dossier)

Traitement fait par la commissaire

	<u>2006-2007</u>	<u>2007-2008</u>
➤ Sur initiative de la commissaire	1	1
➤ Sur demande de tiers	<u>14</u>	<u>11</u>
TOTAL	15	12

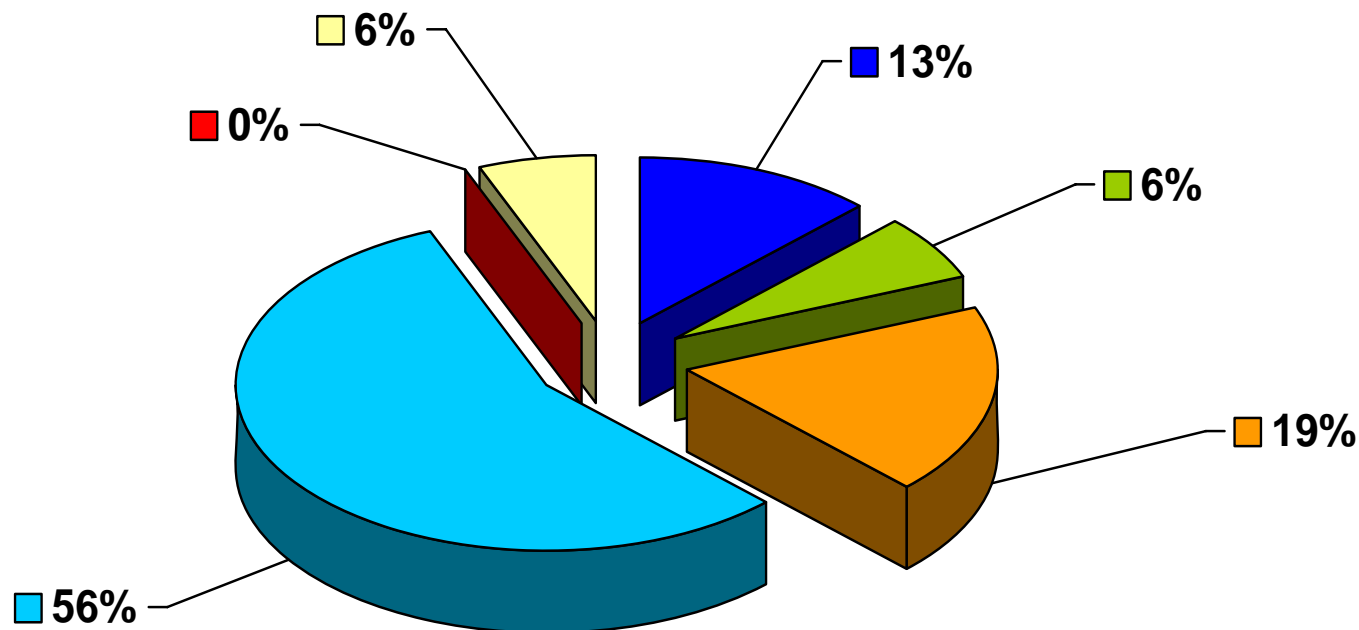
➤ Délai moyen de traitement : 38 jrs en 2006-2007 vs 34 jrs en 2007-2008

Demandes d'intervention (par objet)

Traitement fait par la commissaire

	<u>2006-2007</u>	<u>2007-2008</u>
Accessibilité	4	2
Soins et services dispensés	2	1
Relations interpersonnelles	1	3
Organisation du milieu et ressources matérielles	6	9
Aspect financier	1	0
Droits particuliers	<u>3</u>	<u>1</u>
TOTAL	17	16

Demandes d'intervention en 2007-2008 (par indicateur) *Traitement fait par la commissaire*



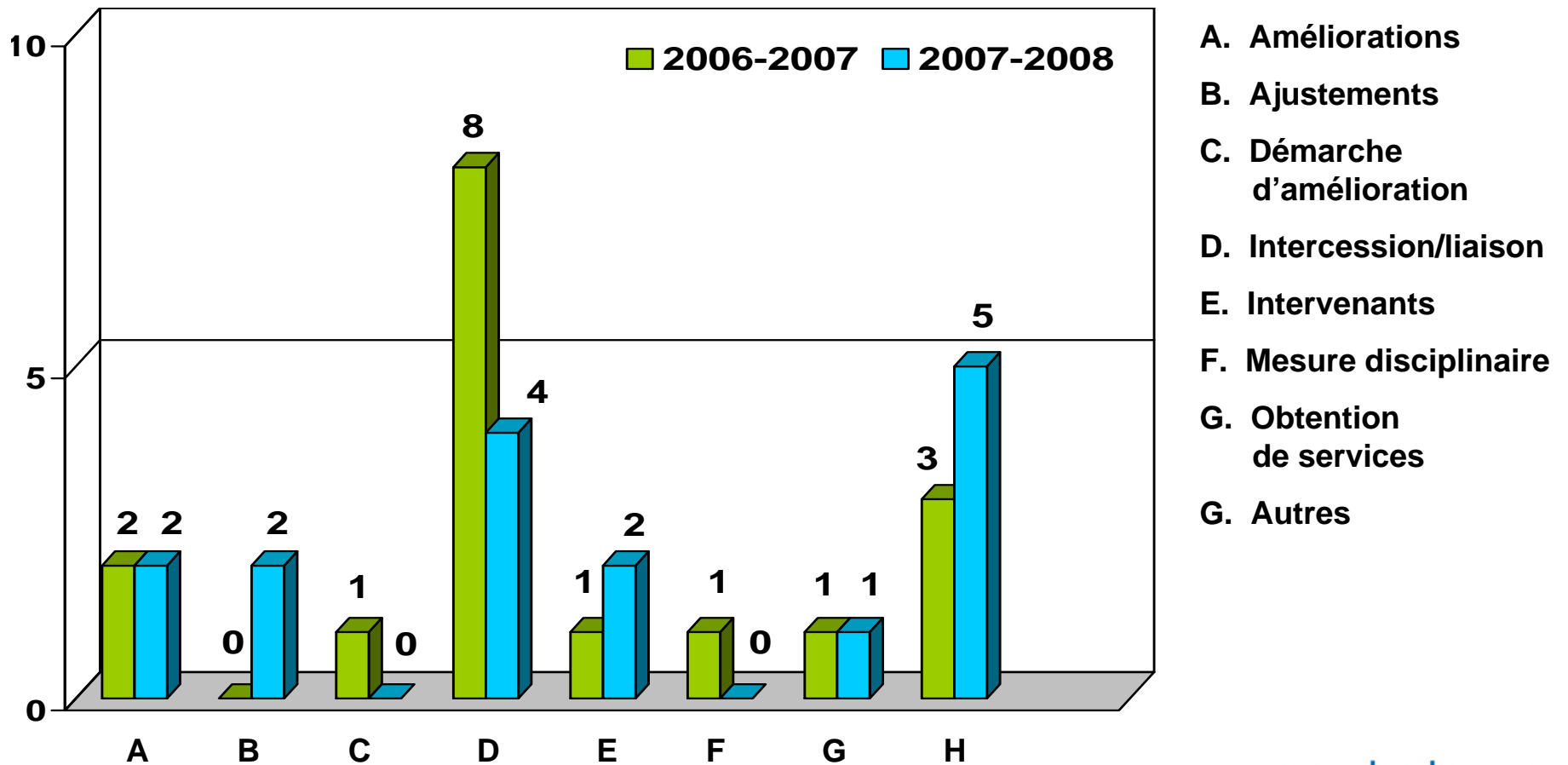
■ Accessibilité : 2	■ Soins et services dispensés : 1
■ Relations interpersonnelles : 3	■ Organisation du milieu/ress. matérielles : 9
■ Aspect financier : 0	■ Droits particuliers : 1

Suites données aux demandes d'intervention

(par objet) *Traitement fait par la commissaire*

	<u>2006-2007</u>	<u>2007-2008</u>
Améliorations (conditions de vie, des communications)	2	2
Ajustements (technique et matériel, administratif)	0	2
Démarche d'amélioration	1	0
Intercession/liaison	8	4
Information et formation des intervenants	1	2
Mesure disciplinaire	1	0
Obtention de services	1	1
Autres (changement d'intervenant, application, autres)	<u>3</u>	<u>5</u>
TOTAL	17	16

Suites données aux demandes d'intervention (par indicateur) *Traitement fait par la commissaire*

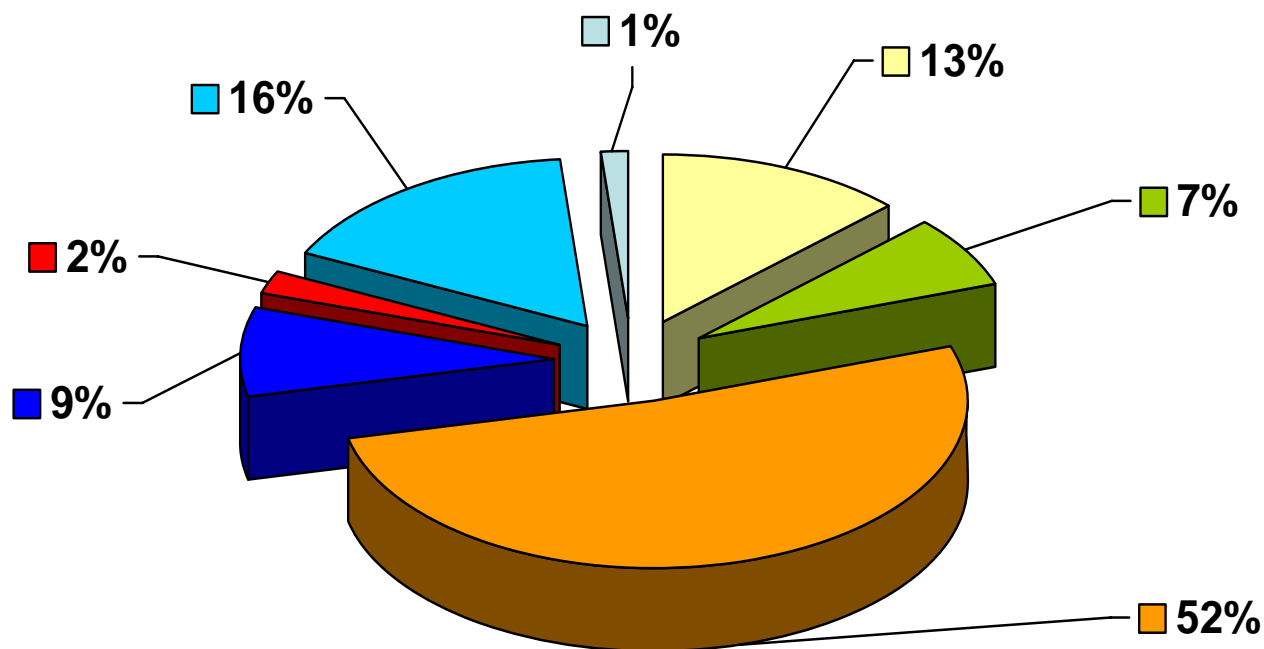


Demandes d'assistance (par objet)* *Traitement fait par la commissaire*

	<u>2006-2007</u>	<u>2007-2008</u>
Accessibilité/continuité	68	61
Aspects financiers	27	33
Droits particuliers	218	248
Environnement/ressources matérielles	35	41
Relations interpersonnelles	18	11
Soins et services dispensés	83	78
Autres objets de demandes	<u>22</u>	<u>7</u>
TOTAL	471	479

**À l'exclusion des interventions et des consultations*

Demandes d'assistance en 2007-2008 (par indicateur) *Traitement fait par la commissaire*

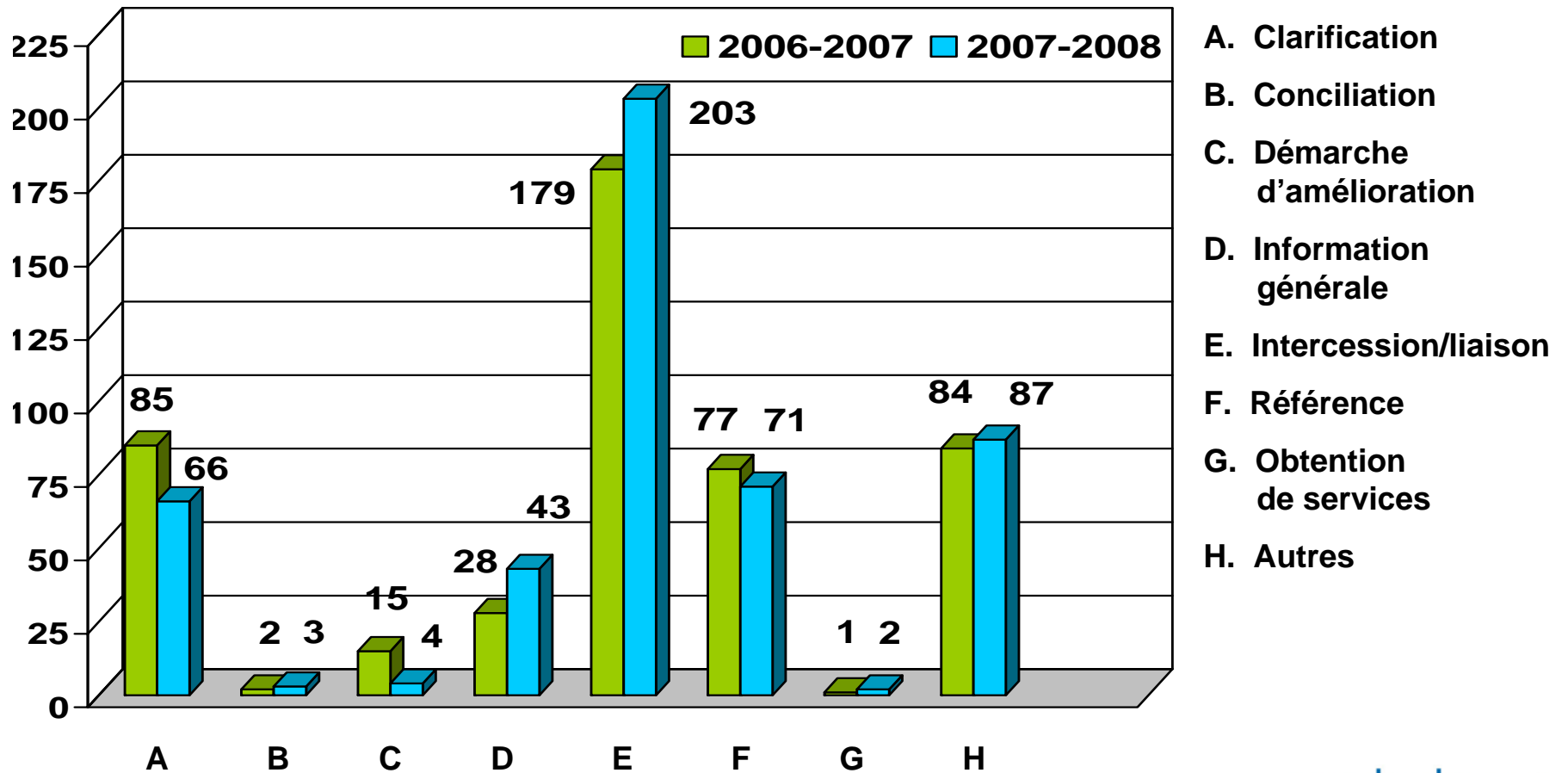


Accessibilité/continuité : 61	Aspects financiers : 33
Droits particuliers : 248	Environnement/ressources matérielles : 41
Relations interpersonnelles : 11	Soins et services dispensés : 78
Autres objets de demandes : 7	

Suites données aux demandes d'assistance (par objet) *Traitement fait par la commissaire*

	<u>2006-2007</u>	<u>2007-2008</u>
Clarification	85	66
Conciliation	2	3
Démarche d'amélioration	15	4
Information générale	28	43
Intercession/liaison	179	203
Référence	77	71
Obtention de services	1	2
Autres	<u>84</u>	<u>87</u>
TOTAL	471	479

Suites données aux demandes d'assistance (par indicateur) *Traitement fait par la commissaire*



Bilan des dossiers conclus

Examen fait par la commissaire

	<u>2006-2007</u>	<u>2007-2008</u>
Plaintes	27	41
Assistance	471	479
Intervention	15	12
Consultation	<u>7</u>	<u>14</u>
TOTAL	520	546