

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, de la satisfaction des usagers et du respect de leurs droits - 2012-2013

Abrégé du rapport annuel intégré

Introduction (1)

Conformément à l'article 76.11 de la LSSSS, le rapport annuel sur la Procédure d'examen des plaintes des patients doit :

Contenir et intégrer

- le bilan des activités de la commissaire;
- le rapport du médecin examinateur;
- le rapport du Comité de révision.

Introduction (2)

Décrire

- Les motifs des plaintes reçues, selon le niveau de traitement;
- Les délais d'examen des plaintes;
- Les suites données après examen;
- Le nombre de plaintes transmis au 2e palier;
- Les recommandations.



Bilan de la commissaire

Rapport annuel 2012-2013

Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape d'examen - par la commissaire

	2012-2013
Plaintes en traitement au 1 ^{er} avril 2012	5
Reçues pendant l'exercice	87
Conclues pendant l'exercice	87
En cours au 31 mars 2013	5
Transmise au 2e palier - Protecteur du citoyen	2

Nombre et motif des plaintes examinées par la commissaire

Accessibilité / continuité	6 (5%)
Aspects financiers	7 (6%)
Droits particuliers	28 (25%)
Organisation du milieu / ressources matérielles	32 (29%)
Relations interpersonnelles	12 (11%)
Soins et services dispensés	26 (23%)
TOTAL	111 (100%)

Niveau de traitement des plaintes (par motif) - par la commissaire

Abandonné par usager	7
Cessés	16
Refusés	6
Rejetés sur examen sommaire	8
Complétés avec mesure	30
Complétés sans mesure	44
TOTAL	111

Délai de traitement des plaintes (par dossier) par la commissaire

	<u>2012-2013</u>
Moins de 3 jours	36
De 4 à 15 jours	21
De 16 à 30 jours	12
De 31 à 45 jours	6
De 46 à 60 jours	4
De 61 à 90 jours	6
De 91 à 180 jours	2
181 jours et plus	0
TOTAL	87

* Délai moyen de traitement :
17 jours en 2012-2013 vs 28 jours en 2011-2012.

Mesures identifiées (par indicateur) – (1)

par la commissaire

À portée individuelle	Plaintes	Interventions
Adaptation des soins et services	15	5
Adaptation milieu et environnement	2	0
Autres (ajustements financiers, info., conciliation, droits, etc.)	7	2
Sous-total	24	7

Mesures identifiées (par indicateur) – (2)

par la commissaire

À portée systémique	Plaintes	Interventions
Adaptation des soins et des services	7	1
Adaptation du milieu et de l'environnement	5	0
Adoption/révision/application de règles et procédures	8	3
Autres (communication, formation, etc.)	10	0
Sous-total	30	4

Bilan des dossiers conclus – par la commissaire

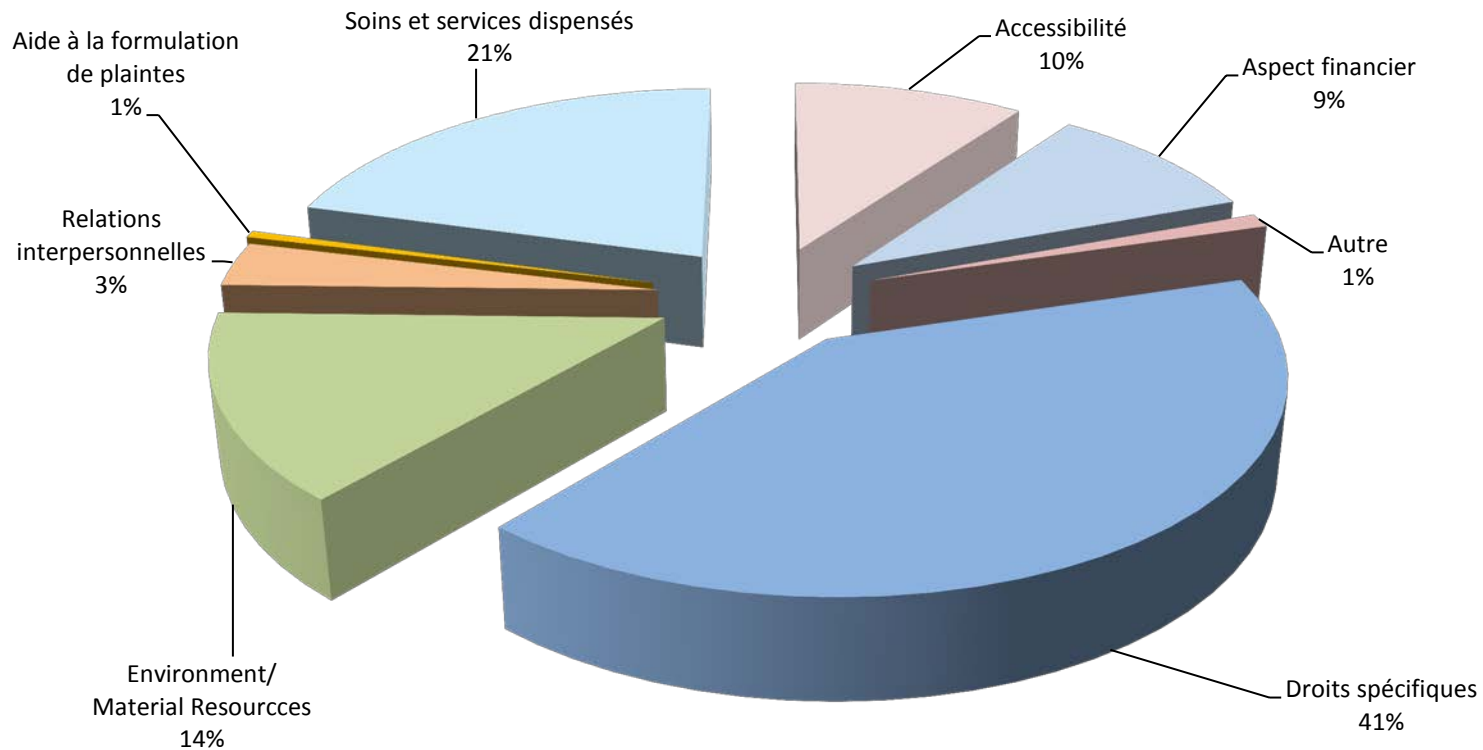
	<u>2012-2013</u>
Plaintes *	87
Interventions *	24
Assistance	382
Consultations	30
<hr/>	
TOTAL	523

* Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires non médicales (RH) : 2

Demandes d'assistance (par motif)

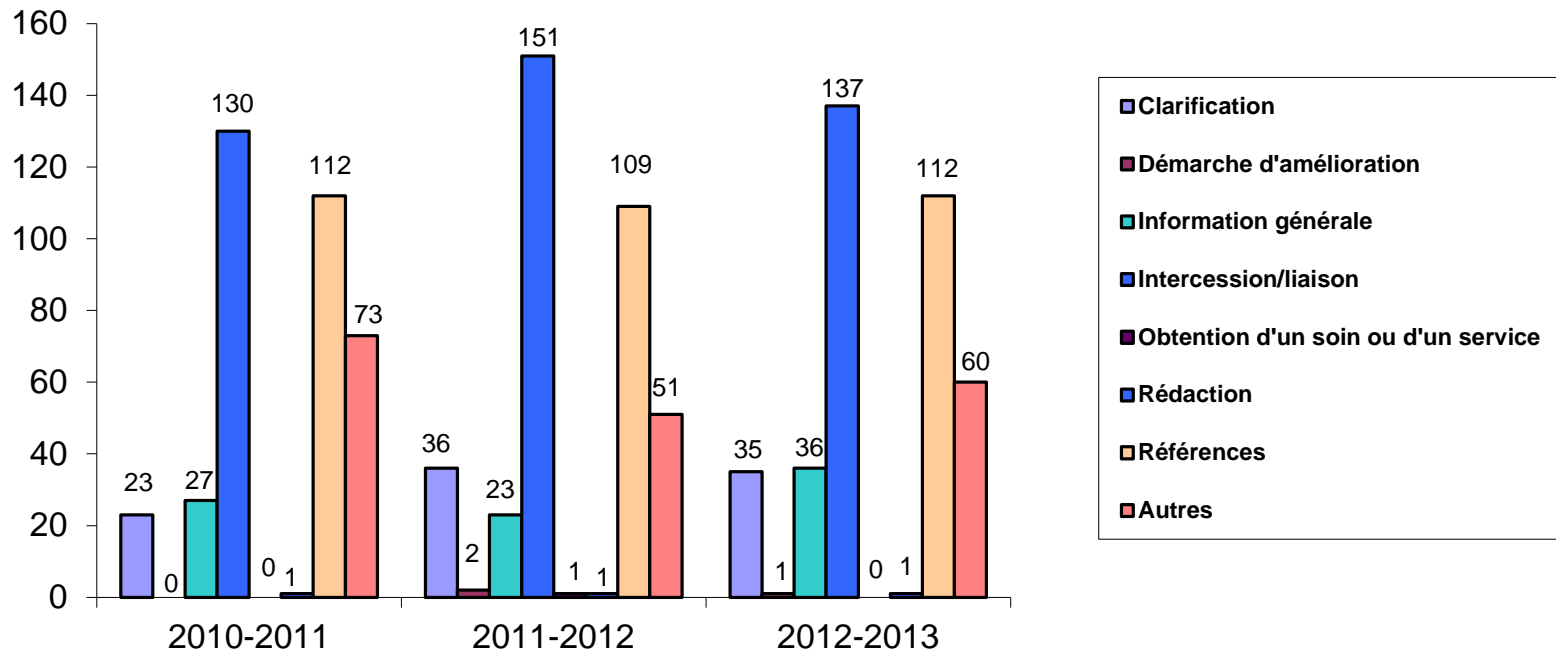
	<u>2012-2013</u>
Accessibilité / continuité	38 (10%)
Aspects financiers	36 (9%)
Droits particuliers	156 (41%)
Organisation milieu/ressources matérielles	54 (14%)
Relations interpersonnelles	13 (3%)
Soins et services dispensés	79 (21%)
Aide à la formulation	2 (1%)
Autres	4 (1%)
<hr/> TOTAL	<hr/> 382 (100%)


Demandes d'assistance en 2012-2013 (par indicateur) – par la commissaire



Suites données aux demandes d'assistance (par indicateur) – par la commissaire

Comparaison sur 3 ans
Suites données aux demandes d'assistance





Rapport du médecin examinateur

Rapport annuel 2012-2013

Bilan des dossiers de plaintes médicales selon l'étape d'examen - par le médecin examinateur

	2012- 2013
Plaintes médicales en traitement au 1 ^{er} avril 2012	1
Reçues pendant l'exercice	13
Conclues pendant l'exercice	10
En cours au 31 mars 2013	4
Transmise au 2e palier - Comité de révision	1

Nombre et motif des plaintes médicales examinées – par le médecin examinateur

2012-2013



Autres (*réservé aux actes médicaux*) 11 (100%)

 Tous les actes relatifs à un médecin, dentiste, pharmacien ou résident.

Niveau de traitement des plaintes médicales (par motif) - par le médecin examinateur

	<u>2012-2013</u>
Abandonné par usager	0
Cessé	0
Refusé	0
Rejetés sur examen sommaire	5
Complétés avec mesure	0
<u>Complété sans mesure</u>	<u>6</u>
TOTAL	11

✳ Dossier transmis pour étude à des fins disciplinaires : 1

Délai de traitement des plaintes médicales (par dossier) – par le médecin examinateur

	<u>2012-2013</u>
Moins de 3 jours	0
De 4 à 15 jours	1
De 16 à 30 jours	3
De 31 à 45 jours	1
De 46 à 60 jours	3
De 61 à 90 jours	2
De 91 à 180 jours	0
TOTAL	10



Délai moyen de traitement :

43 jours en 2012-2013 vs 34 jours en 2011-2012.

Mesures identifiées (par indicateur)

- par le médecin examinateur

À portée individuelle	Plaintes médicales
Sous-total	0
À portée systémique	Plaintes médicales
Sous-total	0
TOTAL:	0



Bilan du Comité de révision

Rapport annuel 2012-2013

Bilan des demandes de révision examinées

- par le Comité de révision

2012-2013

En voie de traitement au 1 ^{er} avril 2012	0
Reçues au cours de l'exercice	1
Conclues au cours de l'exercice	1
En voie de traitement au 31 mars 2013	0

* Délai moyen de traitement :
37 jours en 2012-2013 vs 73 jours en 2011-2012.

État des dossiers selon le processus d'examen

- par le Comité de révision

Processus d'examen	Nombre
Confirmation des conclusions du médecin examinateur	1
Demande de complément d'examen	0
Études pour fins disciplinaires	0
Recommandation de mesure pour réconcilier	0
TOTAL	1

* Aucune mesure n'a été identifiée en 2012-2013.



Conclusion

Rapport annuel 2012-2013



En conclusion

De l'examen des plaintes, plaintes médicales et demandes d'intervention : **65 mesures visant**



l'amélioration des services;



le respect des droits des usagers; et



le renforcement des obligations légales de l'Institut,

ont été identifiées, en lien avec sa mission.

Le Comité de vigilance et de la qualité du Conseil d'administration doit veiller principalement au suivi des mesures identifiées jusqu'à leur mise en œuvre.

Merci de votre attention.

Questions?

www.douglas.qc.ca/commissaire

