

# 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 <sup>er</sup> 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

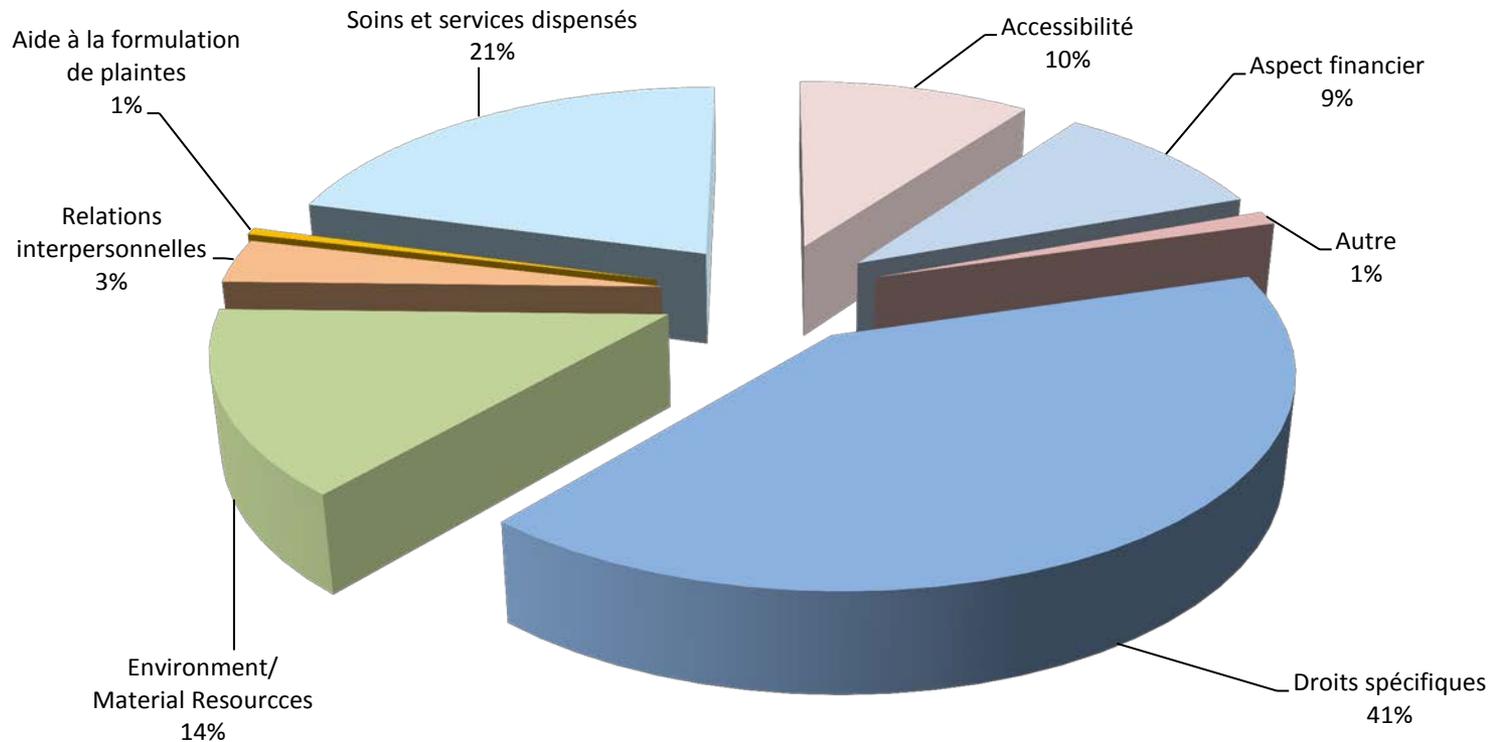
	<u>2012-2013</u>
Plaintes*	87
Interventions*	24
Assistance	382
Consultations	30
<hr/>	
TOTAL	523

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

# Demandes d'assistance (par motif)

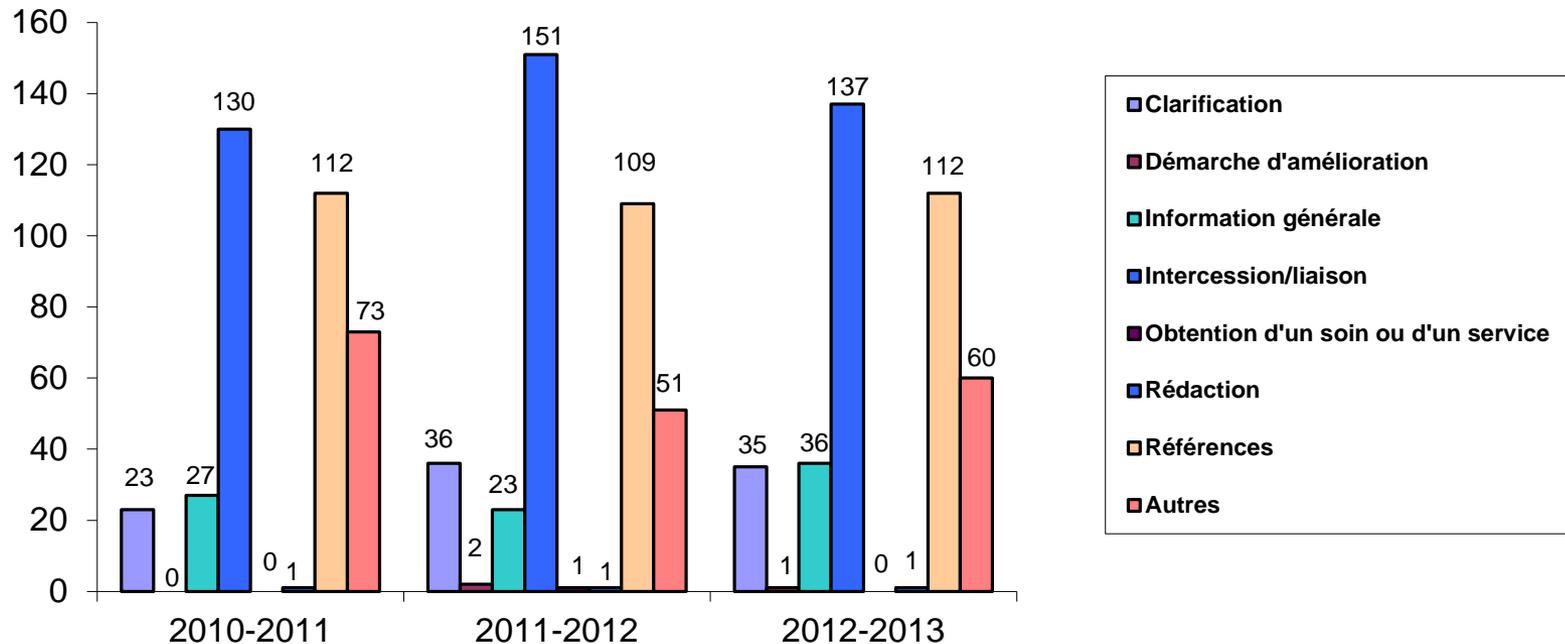
	<u>2012-2013</u>
Accessibilité / continuité	38 (10%)
Aspects financiers	36 (9%)
Droits particuliers	156 (41%)
Organisation milieu/ressources matérielles	54 (14%)
Relations interpersonnelles	13 (3%)
Soins et services dispensés	79 (21%)
Aide à la formulation	2 (1%)
Autres	4 (1%)
<hr/> TOTAL	<hr/> 382 (100%)

# 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 <sup>er</sup> 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

2012-2013

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
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>



Délai moyen de traitement :

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

# Mesures identifiées (par indicateur)

## - par le médecin examinateur

<b>À portée individuelle</b>	<b>Plaintes médicales</b>
Sous-total	0
<b>À portée systémique</b>	<b>Plaintes médicales</b>
Sous-total	0
<b>TOTAL:</b>	<b>0</b>



# 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 <sup>er</sup> 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](http://www.douglas.qc.ca/commissaire)

