

# Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, de la satisfaction des usagers et du respect de leurs droits - 2013-2014

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 2013-2014



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

	2013-2014
Plaintes en traitement au 1 <sup>er</sup> avril 2013	5
Reçues pendant l'exercice	53
Conclues pendant l'exercice	55
En cours au 31 mars 2014	3
Transmise au 2e palier - Protecteur du citoyen	0

# Nombre et motif des plaintes examinées par la commissaire

Accessibilité / continuité	5 (8%)
Aspects financiers	8 (14%)
Droits particuliers	6 (10%)
Organisation du milieu / ressources matérielles	11 (19%)
Relations interpersonnelles	14 (24%)
Soins et services dispensés	15 (25%)
TOTAL	59 (100%)

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

Abandonné par usager	1
Cessés	10
Refusés	1
Rejetés sur examen sommaire	2
Complétés avec mesures	17
Complétés sans mesure	28
TOTAL	59

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

	<u>2013-2014</u>	
Moins de 3 jours	22	} 89%
De 4 à 15 jours	19	
De 16 à 30 jours	5	
De 31 à 45 jours	<u>3</u>	
De 46 à 60 jours	5	} 11%
De 61 à 90 jours	0	
De 91 à 180 jours	1	
181 jours et plus	0	
TOTAL	55 (100%)	

Délai moyen de traitement :  
16 jours en 2013-2014 vs 17 jours en 2012-2013.



# Mesures identifiées (par indicateur) – (1)

## par la commissaire

À portée individuelle	Plaintes	Interventions
Adaptation des soins et services	4	5
Adaptation milieu et environnement	4	1
Autres (ajustements financiers, info., conciliation, droits, etc.)	2	1
Sous-total	10	7

# Mesures identifiées (par indicateur) – (2)

## par la commissaire

À portée systémique	Plaintes	Interventions
Adaptation des soins et des services	6	7
Adaptation du milieu et de l'environnement	7	3
Adoption/révision/application de règles et procédures	3	4
Autres (communication, formation, etc.)	6	2
Sous-total	22	16

# Bilan des dossiers conclus – par la commissaire

	<u>2013-2014</u>
Plaintes *	55
Interventions *	22
Assistances	436
Consultations	15
<hr/>	
TOTAL	528

\* Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires non médicales (RH) : 3

# Demandes d'assistance (par motif)

	<u>2013-2014</u>
Accessibilité / continuité	28 (6%)
Aspects financiers	22 (5 %)
Droits particuliers	175 (40%)
Organisation milieu/ressources matérielles	60 (14%)
Relations interpersonnelles	23 (5 %)
Soins et services dispensés	128 (30%)
<b>TOTAL</b>	<b>436 (100%)</b>

---

# Rapport du médecin examinateur

**Rapport annuel 2013-2014**



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

	2013- 2014
Plaintes médicales en traitement au 1 <sup>er</sup> avril 2013	4
Reçues pendant l'exercice	18
Conclues pendant l'exercice	20
En cours au 31 mars 2014	2
Transmises au 2e palier - Comité de révision	3

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

2013-2014

Autres (*réservé aux actes médicaux*)<sup>\*</sup> 20 (100%)

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

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

2013-2014

Abandonnés par usager	3
Cessé	1
Refusé	0
Rejetés sur examen sommaire	3
Complété avec mesure	0
<u>Complétés sans mesure</u>	<u>13</u>
TOTAL	20

Dossier transmis pour étude à des fins disciplinaires : 0



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

	<u>2013-2014</u>	
Moins de 3 jours	1	} 85%
De 4 à 15 jours	2	
De 16 à 30 jours	6	
De 31 à 45 jours	8	
De 46 à 60 jours	1	} 15%
De 61 à 90 jours	1	
De 91 à 180 jours	1	
<b>TOTAL</b>	<b>20 (100%)</b>	

**Délai moyen de traitement : 34 jours en 2013-2014 vs 43 jours en 2012-2013.**

# 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 2013-2014



# Bilan des demandes de révision examinées

## - par le Comité de révision

2013-2014

En voie de traitement au 1 <sup>er</sup> avril 2013	0
Reçues au cours de l'exercice	3
Conclues au cours de l'exercice	2
En voie de traitement au 31 mars 2014	1

Délai moyen de traitement :  
58 jours en 2013-2014 vs 37 jours en 2012-2013.

# 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	1
Études pour fins disciplinaires	0
Recommandation de mesure pour réconcilier	0
TOTAL	2

Aucune mesure n'a été identifiée en 2013-2014.

# Conclusion

Rapport annuel 2013-2014



# En conclusion

De l'examen des plaintes et demandes d'intervention

## 55 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)