

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, de la satisfaction des usagers et du respect de leurs droits - 2014-2015

Abrégé du rapport annuel intégré



Conformément aux articles 76.10 et 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 des plaintes.

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 2^e palier;
- Les recommandations.

Bilan de la commissaire

Rapport annuel 2014-2015



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

2014-2015

Plaintes en traitement au 1 ^{er} avril 2014	3
Reçues pendant l'exercice	29
Conclues pendant l'exercice	32
En cours au 31 mars 2015	0
Transmises au 2 ^e palier - Protecteur du citoyen	4

Nombre et motif des plaintes examinées par la commissaire

2014-2015

Accessibilité / continuité	1 (2 %)
Aspects financiers	2 (5 %)
Droits particuliers	6 (14 %)
Organisation du milieu / ressources matérielles	9 (21 %)
Relations interpersonnelles	12 (29 %)
Soins et services dispensés	12 (29 %)
TOTAL	42 (100 %)

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

2014-2015

Abandonné par l'utilisateur	1
Cessés	2
Refusés	4
Rejetés sur examen sommaire	2
Complétés avec mesures	16
Complétés sans mesure	17
TOTAL	42

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

2014-2015

Moins de 3 jours	15	}	75 %
De 4 à 15 jours	1		
De 16 à 30 jours	7		
De 31 à 45 jours	1		
<hr/>			
De 46 à 60 jours	2	}	25 %
De 61 à 90 jours	4		
De 91 à 180 jours	1		
181 jours et plus	1		
TOTAL	32 (100%)		

Délai moyen de traitement :

29 jours en 2014-20145 vs 16 jours en 2013-2014.



Mesures identifiées (par indicateur) – (1)

par la commissaire

2014-2015

À portée individuelle	Plaintes	Interventions
Adaptation des soins et services	6	7
Adaptation du milieu et de l'environnement	7	0
Sous-total	13	7



Mesures identifiées (par indicateur) – (2) par la commissaire

2014-2015

À portée systémique	Plaintes	Interventions
Adaptation des soins et des services	7	0
Adaptation du milieu et de l'environnement	1	12
Adoption/révision/application de règles et procédures	18	37
Sous-total	26	49



Bilan des dossiers conclus – par la commissaire

2014-2015

Plaintes*	32
Interventions*	36
Assistances	421
<u>Consultations</u>	<u>14</u>
TOTAL	503

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

Demandes d'assistance (par motif)

2014-2015

Accessibilité / continuité	25 (6 %)
Aspects financiers	23 (5 %)
Droits particuliers	179 (43 %)
Organisation milieu/ressources matérielles	56 (13 %)
Relations interpersonnelles	35 (8 %)
Soins et services dispensés	103 (25 %)
TOTAL	421 (100 %)

Rapport du médecin examinateur

Rapport annuel 2014-2015



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

2014-2015

Plaintes médicales en traitement au 1 ^{er} avril 2014	2
Reçues pendant l'exercice	15
Conclues pendant l'exercice	17
En cours au 31 mars 2015	0
Transmises au 2 ^e palier - Comité de révision des plaintes	0

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

2014-2015

Autres (*réservé aux actes médicaux*)* 17 (100%)

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

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

2014-2015

Abandonnés par l'utilisateur	1
Cessé	0
Refusé	0
Rejetés sur examen sommaire	2
Complété avec mesure	1
<u>Complétés sans mesure</u>	<u>13</u>
TOTAL	17

Dossier transmis pour étude à des fins disciplinaires : 0

Délai de traitement des plaintes

2014-2015

médicales (par dossier) – par le médecin examinateur

Moins de 3 jours	0	} 65 %
De 4 à 15 jours	3	
De 16 à 30 jours	4	
De 31 à 45 jours	4	
De 46 à 60 jours	4	} 35 %
De 61 à 90 jours	0	
De 91 à 180 jours	2	
TOTAL	17 (100%)	

Délai moyen de traitement : 40 jours en 2014-2015 vs 34 jours en 2013-2014.



Mesures identifiées (par indicateur) - par le médecin examinateur

2014-2015

À portée individuelle	Plaintes médicales
Sous-total	1
À portée systémique	Plaintes médicales
Sous-total	2
TOTAL	3

Bilan du Comité de révision

Rapport annuel 2014-2015



Bilan des demandes de révision examinées - par le Comité de révision

2014-2015

En voie de traitement au 1 ^{er} avril 2014	0
Reçues au cours de l'exercice	0
Conclues au cours de l'exercice	0
En voie de traitement au 31 mars 2015	0

Délai moyen de traitement :
0 jour en 2014-2015 vs 58 jours en 2013-2014.

État des dossiers selon le processus d'examen - par le Comité de révision

2014-2015

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

Conclusion

Rapport annuel 2014-2015



De l'examen des plaintes, des demandes d'intervention et des plaintes médicales **98 mesures visant :**

- l'amélioration des services;
- le respect des droits des usagers;
- le renforcement des obligations légales de l'Institut;
- la qualité des actes médicaux,

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.

www.douglas.qc.ca/commissaire