

**RAPPORT SUR LES PLAINTES DES USAGERS  
PÉRIODE 1 AVRIL 2010 - 31 MARS 2011  
HÔPITAL JUIF DE RÉADAPTATION  
LAVAL**

**Présenté au conseil d'administration  
17 mai 2011**

par Michael Greenberg,  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

## DÉFINITIONS IMPORTANTES

### Plainte

Insatisfaction exprimée par un usager ou son représentant autorisé auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen, quant aux services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

### Intervention

Action prise par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour intervenir dans une situation visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, de même que l'amélioration de la qualité des services offerts.

Une intervention peut être l'initiative du commissaire local sans que la situation lui soit rapportée, ou une action prise suite à la réception d'information provenant d'une autre source.

### Assistance

Cette demande est formulée par un usager ou son représentant et vise généralement à obtenir l'aide du commissaire, quant à l'accès à un soin ou un service, obtenir de l'information ou de l'aide dans ses communications avec un membre du personnel.

### Consultation

Une demande faite au commissaire pour une opinion portant sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, les droits des usagers ou l'amélioration de la qualité des services.

## 1. ANALYSE DES DOSSIERS

PLAINTES				INTERVENTIONS				ASSISTANCES				CONSULTATIONS			
2010-11		2009-10		2010-11		2009-10		2010-11		2009-10		2010-11		2009-10	
# doss.	# motifs	# doss.	# motifs	# doss.	# motifs	# doss.	# motifs	# doss.	# motifs	# doss.	# motifs	# doss.	# motifs	# doss.	# motifs
25	33	30	35	0	0	9	13	19	22	10	21	9	9	2	2
<b>TOTAL DES DOSSIERS</b>				2010-11						2009-10					
				# doss.		# motifs		# recommandations		# doss.		# motifs		# recommandations	
				53		64		18		51		71		28	

Un dossier d'usager, que ce soit une plainte, une intervention, une assistance ou une consultation peut comprendre un ou plusieurs motifs de plainte. Par exemple, un usager peut se plaindre d'un coût de chambre excessif et exprimer en même temps un mécontentement sur la qualité des aliments. Une plainte formelle ne peut être enregistrée que par un usager ou son représentant mandaté, tandis qu'une intervention, une assistance et une consultation encouragent et facilitent la participation d'autrui à la procédure. Pour l'année fiscale du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011, 25 dossiers de plainte formelle ont été enregistrés et ont donné 33 motifs, 19 dossiers d'assistance ont produit 22 motifs et 9 consultations ont généré 9 motifs.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a reçu plus de demandes d'assistances et de consultations que l'an dernier et nous notons une diminution globale du nombre de motifs de plainte par usager.

Du nombre des motifs enregistrés, 25% sont reliés aux soins et services dispensés (ex.: évaluation de la conduite routière, congé, thérapie), 16% à l'organisation du milieu et des ressources matérielles (ex.: mixité de la clientèle, diète, propreté et entretien), 17% à l'accessibilité (ex.: délai ou incapacité à obtenir des services à l'interne ou en clinique externe), 11% aux relations interpersonnelles (ex.: communication, attitude & respect), 25% à l'aspect financier (ex.: accommodation ou frais de TV ou de téléphone), et 6% à d'autres.

Le taux élevé de plaintes reliées à l'aspect financier est dû principalement à l'implantation du nouveau système de communication TV/Internet avec la plupart des plaintes émises lors de l'introduction au nouveau système.

## 2. Plaintes, assistances et consultations envers le personnel

Le tableau suivant indique les actions associées aux médecins, au personnel infirmier et aux autres professionnels, incluant les thérapeutes, les travailleurs sociaux et les préposés.

	MOTIFS		
	Plaintes	Assistances	Consultations
Personnel médical (médecins, infirmières)	9 *	4	
Thérapeutes, travailleurs sociaux.	4	3	1
Psychiatres, Psychologues.			
Préposés			
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

\* 2 MOTIFS transférés au médecin examinateur

## 3. Recommandations

Pour la période fiscale 2010-11, le commissaire local a soumis 18 recommandations à la direction de l'hôpital. Ceci représente une baisse du nombre de recommandations par rapport à la période précédente et correspond également à une baisse du nombre de motifs de plainte, et démontre l'attention que l'hôpital porte aux recommandations précédentes et aux initiatives d'amélioration continue de la qualité qui ont abouti à améliorer des aires d'insatisfaction passées. Ces recommandations sont en processus d'implémentation par l'hôpital et suivies par le comité de vigilance et de la qualité des services.

RECOMMANDATIONS RELIÉES À					
	Plaintes	Interventions	Assistances	Consultations	TOTAL
Professionnels	1		3		4
Relations interpersonnelles	1				1
Clinique externe	1				1
Congé Accès				1	1
Accommodations	2			2	4
Téléphone			1		1
Évaluation de la conduite	1				1
TV/Internet			1		1
Stationnement	2		1		3
Services des bénévoles				1	1
<b>Total</b>	<b>8</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	<b>18</b>

### Exemples des recommandations:

1. Revoir et réviser le plan de communication entre la clinique externe et les patients sur la liste d'attente afin d'assurer que les attentes de traitement sont appropriées et réalistes.
2. Intégrer le questionnaire de satisfaction des patients pour les bénévoles à l'intérieur du principal questionnaire d'insatisfaction des patients afin de minimiser l'impact sur les patients.
3. Révision et résolution de divers frais pour les services (ex.: accommodations, stationnement, téléphone, TV / Internet) en faveur des patients avec des recommandations pour prévenir des répétitions.
4. Modifier ou changer les meubles ne permettant pas un accès complet aux fauteuils roulants.
5. Designner un seul membre de l'équipe soignante pour s'adresser aux patients sur des sujets délicats au lieu de plusieurs personnes essayant de transmettre leur message de différentes façons.

#### **4. Délai**

La limite de 45 jours pour conclure un dossier a été respectée par le commissaire local dans tous les dossiers de plaintes. Les plaintes formelles reçues ont été traitées de la manière suivante:

<b>Délai</b>	<b># of dossiers de plainte conclus</b>	<b>%</b>
Moins de 3 jours	1	4
4 à 15 jours	13	52
16 à 30 jours	8	32
31 à 45 jours	3*	12
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

\* 1 médecin examinateur

#### **5. Médecin examinateur et comité de révision**

Une plainte envers un médecin, pharmacien ou dentiste pour autre qu'un aspect administratif doit être transférée au médecin examinateur.

Durant cette période, nous avons enregistré une (1) plainte formelle comprenant deux (2) motifs de plainte; un remettait en question le traitement du médecin et l'autre relié à un diagnostic par rapport au contrôle des infections, et qui ont été transférés au médecin examinateur de l'hôpital. Concernant l'aspect du traitement, le médecin examinateur a conclu que le traitement était approprié mais que la documentation au dossier aurait pu être meilleure. Pour l'aspect du contrôle des infections, il a été conclu que le protocole de l'hôpital a été appliqué correctement.

## 6. Le Protecteur du Citoyen

Chaque usager qui a enregistré une plainte selon la procédure d'examen des plaintes a été informé de son droit d'appel au Protecteur du citoyen s'il n'obtenait pas une réponse à sa plainte à l'intérieur de la période de 45 jours prescrite par la loi ou s'il demeurait insatisfait des conclusions du commissaire local.

Aucun recours n'a été fait au Protecteur du Citoyen pour cette période.

## 7. Promotion

Un aspect important des responsabilités du commissaire local est de s'assurer que les usagers sont informés de leurs droits, ainsi que du moment et de la manière d'accéder à la procédure des plaintes lorsqu'ils sont insatisfaits avec tout aspect d'un soin ou service qu'ils ont reçu ou auraient dû recevoir.

Une partie du mandat du commissaire local est d'assurer que la procédure d'examen des plaintes est connue et le plus facilement possible accessible.

Pour ce, durant la période fiscale courante, le commissaire a développé et établi ce qui suit:

- Un formulaire de PLAINTÉ/ASSISTANCE que le patient ou son représentant peut compléter à la main et acheminer dans une enveloppe pré-adressée au bureau du commissaire local.
- Un formulaire d'AUTORISATION qui permet au patient de déléguer son autorité à quelqu'un (habituellement un membre de la famille) pour le représenter dans la procédure d'examen des plaintes.
- Une POLITIQUE & PROCÉDURE décrivant au personnel l'existence de ces outils, leur but et leur application.
- Une version électronique du formulaire de PLAINTÉ/ASSISTANCE pouvant être complétée par tout patient en utilisant le système TV/Internet au lit sans devoir adhérer au service.
- Une adresse électronique à laquelle le document peut être envoyé de façon sécurisée au bureau du commissaire local.

De plus, nous avons entrepris de dresser un inventaire des affiches et des plaques sur les étages qui informent les patients de l'existence du commissaire aux plaintes et de la procédure pour accéder au service. L'état de chacun de ces outils a été documenté afin d'assurer que l'information affichée est valide et se retrouve dans des endroits appropriés optimisant ainsi leur visibilité et leur utilité pour les patients.

## 8. Conclusions

L'hôpital a traité approximativement 1 000 patients à l'interne durant la période, générant 36 plaignants qui ont enregistré 46 sujets de plaintes et d'assistances à travers la procédure d'examen des plaintes, reflétant en moyenne 4.6 motifs d'insatisfaction par 100 patients hospitalisés. De plus, l'hôpital a traité plus de 1 800 patients à l'externe dont 7 plaignants qui ont enregistré 9 sujets de plaintes et d'assistances, reflétant en moyenne 0.5 motifs d'insatisfaction par 100 patients à l'externe. Même avec un taux si bas, il est important de noter qu'une enquête initiée par le commissaire local aux plaintes n'a pas automatiquement démontré que l'hôpital était en faute pour l'insatisfaction exprimée.

Le fait que les plaintes varient largement quant à leur sujet et que seulement le nouveau système de TV/Internet/divertissement formait une majorité, démontre l'efficacité de la direction de l'hôpital à gérer la satisfaction des patients et l'amélioration continue de la qualité à travers ses divers mécanismes qui incluent la procédure d'examen des plaintes, les questionnaires de satisfaction des patients ainsi que les structures internes et celles du Conseil, telles que le comité de vigilance, le comité des usagers et le comité de la gestion de risque et de l'amélioration continue de la qualité.

La collecte, la consolidation et l'intégration des données à partir de ces mécanismes, et le ciblage qui s'ensuit des zones à améliorer par des actions spécifiques identifiées ainsi que la surveillance et la mesure des résultats assurent que les améliorations sont apportées là où il y a une insatisfaction répétée.

Je désire exprimer ma reconnaissance aux administrateurs, professionnels et au reste du personnel dévoués de cet hôpital pour leur coopération et leur rapidité de réaction à résoudre les plaintes, ainsi qu'à accepter les recommandations qui visent à améliorer la qualité des services offerts par l'établissement. Il est également reconnu que le nombre de plaintes formelles est minimal grâce au personnel de première ligne qui est instrumental à la gestion et à la résolution de l'insatisfaction des patients avant que ces derniers aient recours au commissaire aux plaintes.

Michael Greenberg  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services