Groupe Champlain

Prendre soin.
Respect. Dignité.

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

2016-2017

MOT DE LA COMMISSAIRE

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services pour l'année 2016-2017.

Comme je termine mon mandat intérimaire de commissaire aux plaintes et à la qualité des services de Groupe Champlain, je tiens à mentionner que les deux dernières années furent pour moi riches en rencontres et en interventions à la fois avec le personnel des installations, les résidents et leurs proches. Le travail de commissaire aux plaintes et à la qualité des services trouve tout son sens lorsqu'un résident ou son représentant prend le temps de lui partager ses insatisfactions. C'est pourquoi j'ai employé tous les moyens nécessaires pour accomplir mes fonctions avec rigueur et professionnalisme afin d'offrir un traitement diligent de leurs plaintes. Je saisis donc l'occasion de ces quelques lignes pour remercier tous ceux et celles qui ont porté leur insatisfaction à mon attention et pour la confiance qu'ils m'ont témoignée.

Je tiens aussi à remercier toutes les personnes, qui de près ou de loin, ont collaboré au traitement des dossiers de plaintes et dont l'engagement a assurément contribué à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts.

Enfin, j'aimerais remercier sincèrement les membres du comité de vigilance et de la qualité pour l'intérêt et la considération accordés au travail de la commissaire ainsi que pour leur confiance.

Sur ce, je vous convie à pendre connaissance du présent rapport et vous souhaite une bonne lecture.

Isabelle Labrecque

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services par intérim
de Groupe Champlain

PRESENTATION DU RAPPORT ANNUEL

Conformément à l'article 33.10 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS), la commissaire aux plaintes et à la qualité des services produit un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits.

Ainsi, ce rapport se scinde en 4 grandes sections.

Les faits saillants

La première section présente les faits saillants du régime d'examen des plaintes pour la période du 1er avril 2016 au 31 mars 2017. Vous y trouverez également 2 tableaux permettant de comparer le nombre de dossiers et de motifs d'insatisfaction portés à l'attention de la commissaire depuis les 5 dernières années.

Le régime d'examen des plaintes

Au-delà de l'obligation de reddition de comptes, le présent document peut également servir d'outil de promotion des droits et du régime d'examen des plaintes. C'est pourquoi, vous trouverez dans la deuxième section, l'information relative au régime d'examen des plaintes ainsi qu'aux rôles et responsabilités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans les installations de Groupe Champlain.

Le bilan des activités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

La troisième section présente le bilan des activités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services de façon plus exhaustive. Vous y trouverez l'information spécifique aux dossiers de plainte, d'intervention, d'assistance et de consultation ainsi que les autres fonctions et activités réalisées par la commissaire au cours de l'année 2016-2017.

Le rapport du médecin examinateur

Finalement, l'article 76.11 de la LSSSS prévoit que le rapport du médecin examinateur et du comité de révision doit être intégré au présent document. Vous retrouverez donc, dans cette dernière section, le nombre de plaintes médicales adressées au médecin examinateur ainsi que les motifs d'insatisfaction.

TABLE DES MATIERES

Mot de la commissaire 1

Présentation du rapport annuel 2

Table des matières 3

Faits saillants 4

Nombre de dossiers ouverts pour l'année 2016-2017 5

Nombre de dossiers ouverts depuis les 5 dernières années 6

Motifs d'insatisfaction pour l'année 2016-2017 6

Motifs d'insatisfaction depuis les 5 dernières années 9

Présentation du régime d'examen des plaintes 10

Le régime d'examen des plaintes 11

Les rôles et responsabilités de la commissaire 14

Bilan des activités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services 15

Les dossiers de plainte 16

Les dossiers d'intervention 23

Les dossiers d'assistance 26

Les dossiers de consultation 26

La promotion du régime d'examen des plaintes et des droits des résidents 27

Le comité de vigilance et de la qualité 27

Rapport du médecin examinateur 30

Plaintes à l'égard des médecins, des dentistes ou des pharmaciens 31

Motifs d'insatisfaction pour l'année 2016-2017 33

Conclusion 34

Annexes 36

Définition des types de dossiers 37

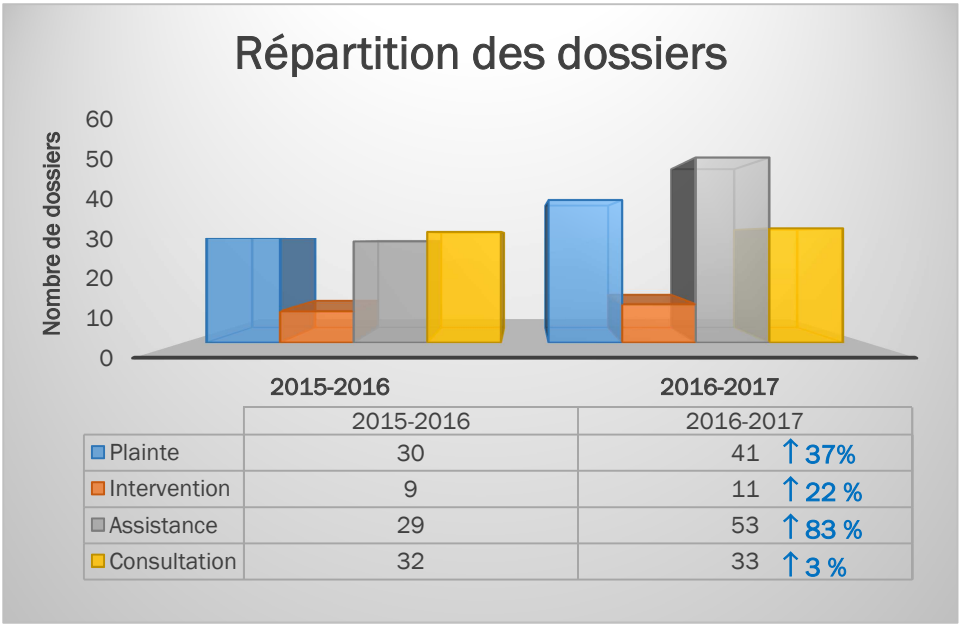
Exemples de motifs d'insatisfaction 38

Bilan des dossiers et motifs d'insatisfaction par installations 40

FAITS SAILLANTS

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS POUR L'ANNEE 2016-2017

Au cours de l'année 2016-2017, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est intervenue dans 138 dossiers, ce qui représente une augmentation de 38% comparativement à l'année 2015-2016.



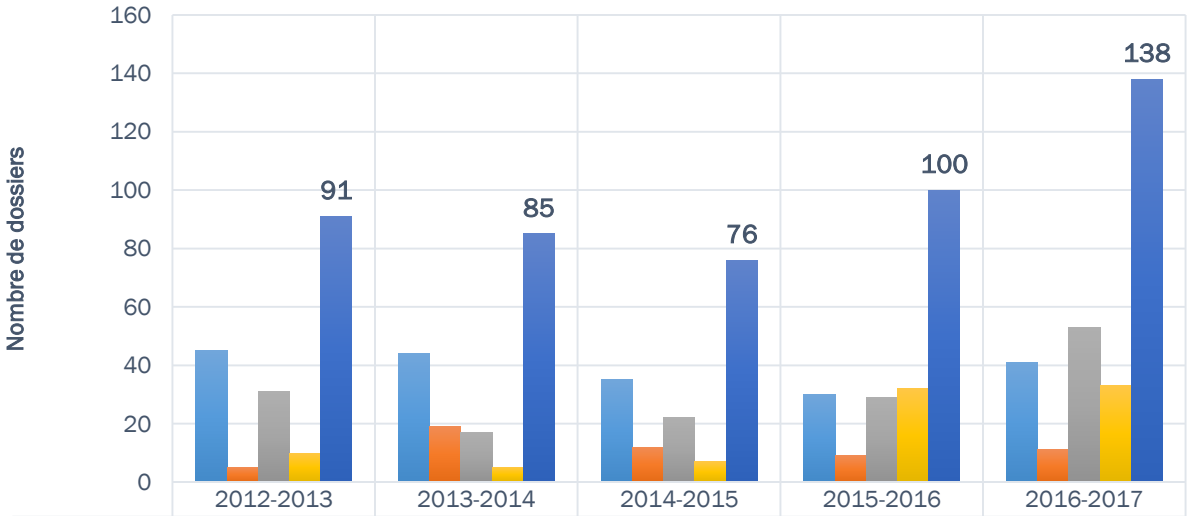
	2015-2016	2016-2017	
Plainte	30	41	↑ 37%
Intervention	9	11	↑ 22 %
Assistance	29	53	↑ 83 %
Consultation	32	33	↑ 3 %

De ce nombre, 2 dossiers ont été abandonnés par les plaigants avant la fin de l'examen et 1 dossier a été rejeté par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services puisque le motif d'insatisfaction ne correspondait pas au cadre légal du régime d'examen des plaintes.

De plus, 1 dossier conclu en 2015-2016 a fait l'objet d'une demande de seconde analyse par le protecteur du citoyen. Le protecteur du citoyen a aussi ouvert 3 dossiers d'intervention conformément à l'article 20 de *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*.

Enfin, 3 dossiers de plainte relatifs à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien ont été transférés au médecin examinateur pour l'année 2016-2017.

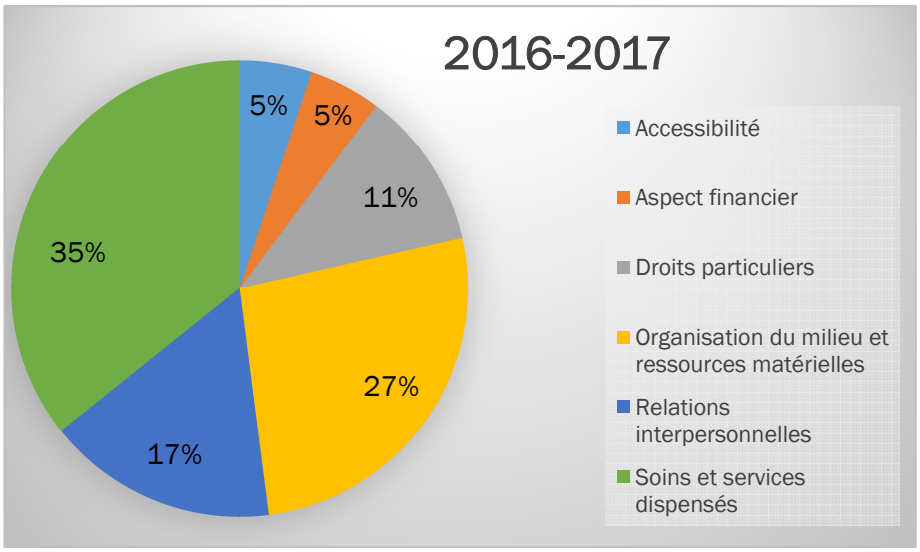
NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS DEPUIS LES 5 DERNIERES ANNEES



	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Plainte	45	44	35	30	41
Intervention	5	19	12	9	11
Assistance	31	17	22	29	53
Consultation	10	5	7	32	33
Total	91	85	76	100	138

MOTIFS D'INSATISFACTION POUR L'ANNEE 2016-2017

176 motifs d'insatisfaction ont été analysés pour l'ensemble des dossiers. Ceux-ci sont regroupés en 6 grandes catégories.



N.B. Un dossier peut porter sur plus d'un motif.

35% des motifs d'insatisfaction concernent les soins et services dispensés

Nul doute que la qualité des soins et services offerts dans les installations de Groupe Champlain revêt une importance primordiale pour les résidents et leurs représentants. Ceux-ci demandent à faire respecter leur droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire. Également, ils ont besoin de percevoir que le personnel possède toutes les compétences et les habiletés techniques, professionnelles et relationnelles pour les assister adéquatement dans les activités de la vie quotidienne.

27% des motifs d'insatisfaction concernent l'organisation du milieu et les ressources matérielles

Les insatisfactions se rapportant à cette catégorie sont de diverses natures. Elles concernent notamment la sécurité des résidents lorsque ceux-ci cohabitent avec d'autres résidents présentant des symptômes psychologiques et comportementaux liés à la démence (SCPD), la sécurité des biens personnels, la propreté des lieux et l'alimentation.

17% des motifs d'insatisfaction concernent les relations interpersonnelles

Le respect, l'écoute, l'empathie, la courtoisie et le professionnalisme sont des qualités qui doivent inspirer les gestes posés au quotidien à l'endroit des résidents et de leurs proches. Elles contribuent incontestablement à développer une relation de confiance et un sentiment de sécurité chez eux. Il est donc avéré que toute communication, tout comportement ou attitude inappropriée favorise un climat de méfiance. De plus, en conformité avec sa politique et son protocole pour prévenir et contrer la maltraitance à l'endroit des résidents et dans le respect des droits des résidents, Groupe Champlain doit poursuivre fermement son engagement à prévenir, signaler et gérer, avec célérité et rigueur, tous gestes à caractère sexuel qui peuvent être commis, et ce, sans le consentement de la personne.

11% des motifs d'insatisfaction concernent les droits particuliers

L'Article 8 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)* dit que :

« Tout usager des services de santé et des services sociaux a le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant.

Il a également le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçus et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être ainsi que des mesures prises pour contrer, le cas échéant, de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident. »

Il appert que les répondants doivent être suffisamment impliqués et informés pour sentir leur proche en sécurité.

5% des motifs d'insatisfaction concernent les aspects financiers

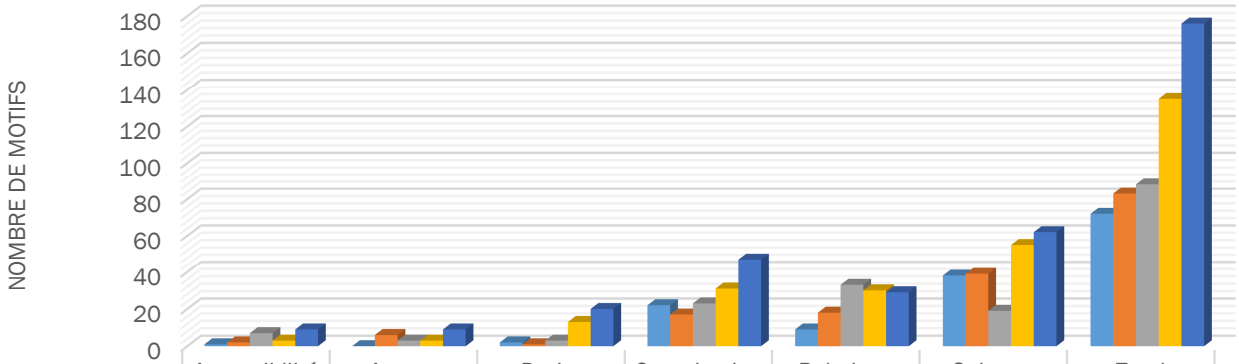
La facturation des frais d'hébergement, des services externes tels que la coiffure ou les soins spécialisés ainsi que les processus de remboursement font partie des insatisfactions exprimées.

5% des motifs d'insatisfaction concernent l'accessibilité

Le temps d'attente pour obtenir un service, un résultat d'examen ou de consultation ou pour un transfert dans un autre centre d'hébergement est considéré beaucoup trop long pour certaines personnes. De plus, la difficulté de recrutement de médecins en centre d'hébergement et de soins de longue durée impacte nécessairement sur la qualité de la prise en charge et des suivis médicaux.

Aucune recommandation systémique n'a été formulée à l'endroit de Groupe Champlain pour l'année 2016-2017.

MOTIFS D'INSATISFACTION DEPUIS LES 5 DERNIERES ANNEES



	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Total
2012-2013	1	0	2	22	9	38	72
2013-2014	2	6	1	17	18	39	83
2014-2015	7	3	3	23	33	19	88
2015-2016	3	3	13	31	30	55	135
2016-2017	9	9	20	47	29	62	176

Les soins et services dispensés ainsi que l'organisation du milieu et ressources matérielles sont, depuis les 5 dernières années, les catégories qui présentent le plus d'insatisfactions.[1]

[1] Vous trouverez différents exemples de motifs d'insatisfaction pour chacune des catégories en annexe.

PRÉSENTATION DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) prévoit un régime d'examen des plaintes qui permet à une personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte.

Les droits des usagers

- Être informés sur les services existants et la façon de les obtenir.
- Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire.
- Choisir le professionnel ou l'établissement dont ils reçoivent les services.
- Recevoir des soins en cas d'urgence.
- Être informés sur leur état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins les concernant.
- Être informés, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.
- Être traités avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité, de leur autonomie, de leurs besoins et de leur sécurité, dans toute intervention.
- Accepter ou refuser, eux-même ou par l'entremise de leur représentant, les soins de façon libre et éclairée.
- Avoir accès à leur dossier, lequel est confidentiel.
- Participer aux décisions qui les concernent.
- Être accompagnés ou assistés d'une personne de leur choix lorsqu'ils désirent obtenir des renseignements sur les services.
- Porter plainte, sans risque de représailles, être informés de la procédure d'examen des plaintes et être accompagnés ou assistés à toutes les étapes de leurs démarches, si nécessaire.
- Être représentés pour tous leurs droits reconnus advenant leur inaptitude, temporaire ou permanente, à donner leur consentement.
- Recevoir des services en langue anglaise, pour les usagers anglophones, selon le programme d'accès gouvernemental.

Qui peut porter plainte ?

- L'usager lui-même ou son représentant
- L'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé

Toute autre personne qui est témoin d'une situation pour laquelle les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers n'ont pas été respectés, peut faire un signalement à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui a le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative.

Pourquoi porter plainte ?

- Pour assurer le respect de vos droits ;
- Pour signifier une insatisfaction à l'égard des soins ou services reçus ou requis ;
- Pour poser un geste constructif ;
- Pour contribuer à l'amélioration des la qualité des soins et services.

« La Loi prévoit que nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte. »

À qui formuler une plainte ou une insatisfaction ?

Le cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte passe par différentes étapes :

1. Vous êtes invité, dans un premier temps, à partager votre insatisfaction aux personnes concernées ainsi qu'au chef d'unité où est hébergé votre proche. Vous pouvez aussi vous adresser directement à la directrice de l'installation. Cette première démarche vous permettra d'obtenir rapidement les explications ou les correctifs apportés.

2. Si cette démarche ne vous donne pas satisfaction, n'hésitez pas à communiquer avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui vous informera de

vos droits et conviendra avec vous de la façon de traiter votre plainte ou votre insatisfaction.

3. Advenant que vous soyez en désaccord avec les conclusions transmises par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou si elle ne peut vous transmettre les conclusions dans le délai prévu, vous pouvez vous prévaloir de votre droit de recours auprès de la Protectrice du citoyen. Vous pourrez communiquer avec le bureau du Protecteur du citoyen, verbalement ou par écrit, aux coordonnées suivantes :

LE PROTECTEUR DU CITOYEN
525, boul. René-Lévesque Est
Bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4
Téléphone sans frais : 1 800 463-5070
Télécopieur : 1 866 902-7130

Qui peut vous assister et vous accompagner ?

Si vous avez besoin d'aide ou d'accompagnement pour formuler une plainte ou pour toute démarche liée à un processus de plainte, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région est un organisme mandaté par le Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec pour assister les personnes qui le demandent dans toute démarche relative à leur plainte. Ses services sont gratuits et confidentiels. Vous pouvez communiquer avec eux aux coordonnées suivantes :

  Fédération des CAAP
  Sans frais : 1 877 767-2227
  Courriel : direction@fcaap.ca

- Le comité de résidents peut également vous aider. Vous pouvez vous adresser au service de l'accueil des installations pour connaître les coordonnées.

- La commissaire aux plaintes et à qualité des services est toujours disponible pour vous accompagner et vous assister à toutes les étapes de vos démarches. Vous pouvez communiquer avec elle au 1 888 999-7484.

- Toute personne de votre choix, en qui vous avez confiance, peut vous assister ou vous accompagner à toutes les étapes de vos démarches.

LES ROLES ET RESPONSABILITES DE LA COMMISSAIRE

Nommée par le conseil d'administration, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers ce dernier du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes et de leurs insatisfactions. Plus précisément, elle exerce, notamment, les fonctions suivantes :

- Appliquer la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des usagers et recommander, au besoin, toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes ;
- Assurer la promotion de l'indépendance de son rôle et diffuser l'information sur les droits et les obligations des usagers ;
- Prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'usager qui le requiert pour la formulation d'une plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte et informer de la possibilité d'être accompagné par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de sa région ;
- Examiner avec diligence une plainte, et ce, dès sa réception ;
- Saisir toute direction concernée lorsqu'en cours d'examen, la conduite ou la pratique d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire ;
- Informer l'usager des conclusions motivées auxquelles elle est arrivée, au plus tard dans les 45 jours suivant la réception de la plainte, accompagnées, le cas échéant, des recommandations formulées aux instances concernées et indiquer les modalités de recours auprès du Protecteur du citoyen ;
- Intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il y a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés et recommander, au besoin, toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits ;
- Donner son avis sur toute question relevant de sa compétence ;
- Dresser, minimalement une fois par année, un bilan de ses activités accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

BILAN DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen

EN COURS D'EXAMEN AU DEBUT DE L'EXERCICE 2016-2017	REÇUS DURANT L'EXERCICE 2016-2017	CONCLUS DURANT L'EXERCICE 2016-2017	EN COURS D'EXAMEN A LA FIN DE L'EXERCICE 2016-2017	TRANSMIS AU 2E PALIER (PROTECTEUR DU CITOYEN)
1	41	42	0	2

Comparatif avec les années antérieures	
Exercice	*Nombre de dossiers de plainte reçus durant l'exercice*
2012-2013	***45***
2013-2014	***44***
2014-2015	***35***
2015-2016	***30***
2016-2017	***41***

Nous pouvons constater une certaine constance du nombre de plaintes portées à l'attention de la commissaire depuis l'année 2012-2013.

Auteurs de la plainte

AUTEUR	NOMBRE	POURCENTAGE
Représentant	33	81%
Tiers	1	2%
Usager	7	17%
Total	41	100%

Ce tableau nous indique que dans 83% des dossiers, la plainte a été formulée par un représentant ou par un tiers (proche).

Modes de dépôt de la plainte

	NOMBRE	POURCENTAGE
Écrit	18	44%
Verbal	23	56%
Total	**41**	**100%**

L'article 33 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* prévoit que pour toute plainte écrite, la commissaire doit transmettre ses conclusions par écrit. Dans le cas contraire, elle peut transmettre ses conclusions de façon verbale.

56% des plaintes ont été formulées de façon verbale.

Trois plaignants ont fait appel au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) pour l'année 2016-2017. Cet organisme est mandaté par le Ministère de la Santé et des Services sociaux pour assister les personnes qui le demandent dans toute démarche relative à leur plainte.

Délais de traitement de la plainte

La *Loi* prévoit que la commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit au plus tard dans les 45 jours suivant la réception de la plainte, informer le plaignant des conclusions motivées auxquelles elle est arrivée, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration de même qu'à la direction de l'installation.

Il arrive parfois que l'examen d'une plainte demande plus de temps. Dans un tel cas, la commissaire demande un délai additionnel au plaignant tout en l'informant des raisons de ce délai ainsi que de l'avancement de l'examen de sa plainte.

	NOMBRE	POURCENTAGE
Moins de 3 jours	1	2%
4 à 15 jours	4	9%
16 à 30 jours	6	15%
31 à 45 jours	23	55%
46 à 60 jours	4	9%
61 à 90 jours	2	5%
91 à 180 jours	2	5%
Total	**42**	**100%**

81% des dossiers de plainte ont été conclus dans le délai prévu par la Loi.

Les délais excédentaires s'expliquent notamment par une demande d'accès à l'information formulée à l'endroit d'un établissement partenaire du réseau de la santé et des services sociaux et par la complexité ou le nombre élevé de motifs d'insatisfaction. Dans tous les cas, une demande de délai a été faite auprès des plaignants.

Motifs de la plainte

	NOMBRE	POURCENTAGE
Accessibilité	4	5%
Aspect financier	3	4%
Droits particuliers	6	8%
Organisation du milieu et ressources matérielles	22	29%
Relations interpersonnelles	14	18%
Soins et services dispensés	27	36%
Total	**76**	**100%**

N.B. Un dossier peut porter sur plus d'un motif.

76 motifs d'insatisfaction ont été analysés dans le cadre de l'examen des 42 dossiers de plainte pour l'année 2016-2017.

Recommandations et mesures correctives

Pour chaque plainte examinée, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit transmettre par écrit, si la plainte est écrite, une conclusion au résident ou à son répondant. Même si aucune recommandation n'est formulée ou aucune mesure corrective n'a été identifiée, la commissaire doit donner au plaignant l'information générale de l'examen de la plainte et clarifier les situations portées à son attention.

16 recommandations ont été formulées par la commissaire pour l'année 2016-2017 et 47 mesures correctives ont été engagées par les installations de Groupe Champlain.

Recommandations par motif de plainte		
	À portée systémique *(amélioration du service dans son ensemble)*	***À portée individuelle*** *(amélioration du service pour le résident)*
Accessibilité	-	-
Aspect financier	-	-
Droits particuliers	1	-
Organisation du milieu et ressources matérielles	4	-
Relations interpersonnelles	4	1
Soins et services dispensés	3	3
Total	**12**	**4**

À titre indicatif, voici le libellé de quelques recommandations formulées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour l'année 2016-2017 :

- *Que l'installation s'assure de former le personnel à l'égard de la procédure : personne confinée dans un ascenseur, tel qu'il est prévu dans le plan de mesures d'urgence.*

- *Que l'installation améliore la continuité des informations entre les membres de l'équipe de soins et entre les différents quarts de travail ainsi que la tenue des notes au dossier de l'usager afin de s'assurer de documenter précisément les suivis cliniques permettant d'offrir une meilleure réponse aux besoins du résident.*

- *Que l'installation élabore une politique et des procédures relatives à l'utilisation de la fouille corporelle de sorte à s'assurer qu'une telle utilisation s'effectue en conformité avec le respect des droits des usagers, le cadre légal en vigueur et la mission de l'installation.*

- *Que l'installation s'assure que toute décision menant à la nécessité d'utiliser la fouille corporelle comme moyen de protection, soit prise en interdisciplinarité, impliquant le résident et son répondant, et que l'information soit inscrite au plan thérapeutique infirmier ainsi qu'aux plans de travail.*

- *Que l'installation évalue l'efficacité des mesures mises en place dans les derniers mois et prenne tous les moyens raisonnables pour assurer la protection des biens personnels des résidents.*

- *Que l'installation s'assure de rédiger un rapport de déclaration d'incident ou d'accident lors d'une perte ou d'un vol de bien personnel de sorte qu'il soit documenté dans le registre des incidents et accidents de Groupe Champlain.*

- *Que l'installation s'assure d'entreprendre le processus de décision interdisciplinaire menant à l'utilisation d'une mesure de contrôle au terme de la période de 72 heures tel qu'il est prévu au protocole des mesures de contrôle.*

- *Que l'installation implique, systématiquement, le résident ou son représentant légal dans le processus de décision interdisciplinaire menant à l'utilisation d'une mesure de contrôle afin que celui-ci puisse obtenir toutes les informations pertinentes pour consentir de façon libre et éclairée et l'informer qu'il peut retirer son consentement en tout temps, de façon verbale ou autre, et ce même après l'avoir donné par écrit.*

- *Que l'installation optimise la capacité de surveillance auprès des résidents lors de moments de grandes activités cliniques afin de restreindre l'utilisation de mesures de contrôle uniquement aux résidents dont la condition le requiert.*

- *Que le gestionnaire fasse intervenir une tierce personne, neutre, afin de dégager de nouvelles pistes de solution et de travailler à rétablir le lien de confiance.*

À titre informatif, voici le libellé de quelques mesures correctives engagées par les installations de Groupe Champlain pour l'année 2016-2017 :

- *Formaliser la procédure menant à la prescription de vêtements adaptés et la diffuser ensuite à l'ensemble des installations de Groupe Champlain.*

- *Revoir les principes de déplacements sécuritaires des bénéficiaires (PDSB) avec l'ensemble du personnel.*

- *Rappeler au personnel de sécuriser l'environnement des résidents lors qu'ils sont dans leur chambre en s'assurant de mettre à leur portée la cloche d'appel.*

- *Rappeler au personnel l'importance de mettre à la disposition du résident un verre d'eau, de laisser la lumière ouverte lorsque le résident n'est pas couché et d'allumer la télévision ou la radio selon les préférences.*

- *Effectuer un rappel et une vigie auprès des équipes de veillez à répondre aux besoins de la clientèle en temps opportun.*

- *Former le personnel soignant en lien avec la gestion des personnalités difficiles et le maintien de la distance professionnelle.*

- *Revoir le processus d'étiquetage pour instaurer de nouvelles mesures de contrôle.*

- *Réévaluer en interdisciplinarité chacune des mesures de contention utilisée auprès des résidents afin de s'assurer que celle-ci est appliquée dans le respect des règles établies et procéder à cette réévaluation mensuellement.*

- *Réaliser un audit clinique, post-formation, permettant de mesurer la conformité et la qualité des pratiques à l'égard des mesures de contention.*

- *Effectuer un rappel concernant les attentes quant aux soins d'hygiène et buccodentaires offerts aux résidents, et ce sur le quart de travail de jour et de soir.*

- *Effectuer des rencontres d'équipes pour parler de l'importance de l'entraide entre les employés pour offrir une meilleure réponse aux besoins et attentes des résidents et clarifier les comportements attendus.*

- *S'assurer que les préposés aux bénéficiaires prennent connaissance de l'information contenue au plan de travail au début de leur quart de travail.*

Orientation pour étude disciplinaire

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* stipule qu'en cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut saisir la direction pour étude plus approfondie.

7 dossiers de plainte ont fait d'objet d'une demande d'étude approfondie pour l'année 2016-2017.

Le recours au Protecteur du citoyen

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* prévoit que si un usager ou son représentant est en désaccord avec les conclusions émises par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou si celle-ci ne peut transmettre les conclusions dans le délai prévu, il peut se prévaloir du droit de recours auprès du Protecteur du citoyen.

1 dossier de plainte a fait l'objet d'une demande de seconde analyse par le Protecteur du citoyen pour l'année 2016-2017.

De plus, le protecteur du citoyen a ouvert 3 dossiers d'intervention conformément à l'article 20 de Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

Le premier dossier, traité par la commissaire au cours de l'année 2015-2016, a été conclu sans recommandation.

Les trois dossiers d'intervention ouverts par le Protecteur du citoyen ont fait l'objet de recommandations. Celles-ci ont été rencontrées intégralement par les installations dans le délai prescrit par le Protecteur du citoyen.

Comparatif avec les années antérieures	
Exercice	*Nombre de dossiers de plainte transmis au Protecteur du citoyen en 2e recours*
2012-2013	**2**
2013-2014	**3**
2014-2015	**2**
2015-2016	**3**
2016-2017	**1**

LES DOSSIERS D'INTERVENTION

Bilan des dossiers d'intervention selon l'étape de l'examen

EN COURS D'EXAMEN AU DEBUT DE L'EXERCICE 2016-2017	REÇUS DURANT L'EXERCICE 2016-2017	CONCLUS DURANT L'EXERCICE 2016-2017	EN COURS D'EXAMEN A LA FIN DE L'EXERCICE 2016-2017	TRANSMIS AU 2E PALIER (PROTECTEUR DU CITOYEN)
0	11	11	0	0

Comparatif avec les années antérieures	
Exercice	*Nombre de dossiers d'intervention ouverts durant l'exercice*
2012-2013	**5**
2013-2014	**19**
2014-2015	**12**
2015-2016	**9**
2016-2017	**11**

Types de signalement

	NOMBRE	POURCENTAGE
Sur signalement au commissaire	7	64%
Sur constat par la commissaire	4	36%
Total	**11**	**100%**

Le pouvoir d'intervention permet au commissaire d'agir lorsque les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés et qu'aucune plainte n'a été déposée. De plus, toute personne qui est témoin d'une situation pour laquelle les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers n'ont pas été respectés peut faire un signalement à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui a le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative.

Pour l'année 2016-2017, 64% des dossiers d'intervention ont été ouverts à la suite d'un signalement fait à la commissaire.

Motifs de l'intervention

	NOMBRE	POURCENTAGE
Accessibilité	2	15%
Aspect financier	1	9%
Droits particuliers	2	15%
Organisation du milieu et ressources matérielles	2	15%
Relations interpersonnelles	2	15%
Soins et services dispensés	4	31%
Total	**13**	**100%**

N.B. Un dossier peut porter sur plus d'un motif.

Recommandations et mesures correctives

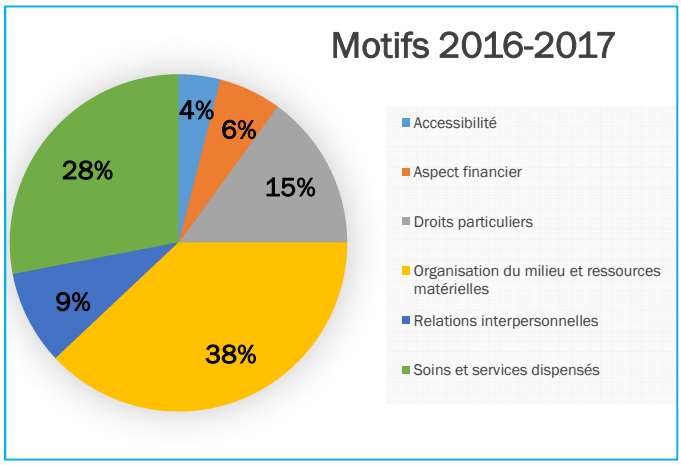
Mesures correctives par motif d'intervention		
	À portée systémique *(amélioration du service dans son ensemble)*	***À portée individuelle*** *(amélioration du service pour le résident)*
Accessibilité	1	-
Aspect financier	1	-
Droits particuliers	-	-
Organisation du milieu et ressources matérielles	3	-
Relations interpersonnelles	2	-
Soins et services dispensés	9	-
Total	**16**	-

Aucune recommandation n'a été formulée pour l'année 2016-2017.

16 mesures correctives ont été engagées par les installations de Groupe Champlain.

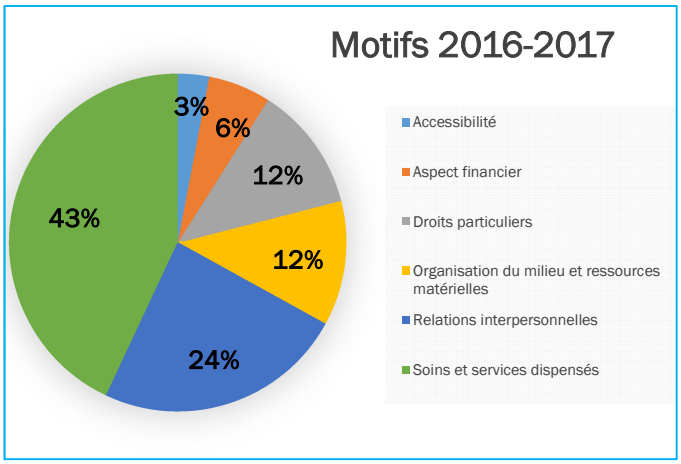
LES DOSSIERS D'ASSISTANCE

Comparatif avec les années antérieures	
Exercice	*Nombre de dossiers d'assistance*
2012-2013	*31*
2013-2014	*17*
2014-2015	*22*
2015-2016	*29*
2016-2017	*53*
Une augmentation de 83% pour l'année 2016-2017	



LES DOSSIERS DE CONSULTATION

Comparatif avec les années antérieures	
Exercice	*Nombre de dossiers de consultation*
2012-2013	*10*
2013-2014	*5*
2014-2015	*7*
2015-2016	*32*
2016-2017	*33*
Une augmentation de 3% pour l'année 2016-2017	



LA PROMOTION DU REGIME D'EXAMEN DES PLAINTES ET DES DROITS DES RESIDENTS

En plus de recevoir et d'examiner les plaintes concernant les soins et services offerts dans les installations de Groupe Champlain, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services voit à la promotion du régime d'examen des plaintes et à la diffusion de l'information sur les droits et les obligations des usagers.

Voici les principales activités de la commissaire pour l'année 2016-2017 :

- Participation aux assemblées générales annuelles des comités de résidents ;
- Rencontres avec les comités de résidents concernant les rôles et responsabilités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans l'installation ;
- Participation aux rencontres d'information pour les résidents et familles organisées par les installations ;
- Diffusion d'une affiche porter plainte, c'est poser un geste constructif permettant d'améliorer la qualité des soins et services, dans le cadre de la semaine des droits des usagers ;
- Participation aux rencontres bilan des visites d'appréciation de la qualité du milieu de vie ;
- Rédaction d'un article dans le journal Champlain.

LE COMITE DE VIGILANCE ET DE LA QUALITE

L'article 181.0.1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* dit que dans une perspective d'amélioration de la qualité des services offerts dans le respect des droits individuels et collectifs, le conseil d'administration doit créer un comité de vigilance et de la qualité responsable principalement d'assurer, auprès du conseil, le suivi des recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées.

Le comité de vigilance et de la qualité s'est réuni à 4 reprises au cours de l'année 2016-2017. À titre de membre, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a informé le comité de vigilance et de la qualité des principaux motifs de plainte et d'intervention, de ses conclusions ainsi que des recommandations et mesures prises par les installations.

Composition du comité de vigilance et de la qualité

Madame Anne Beauchamp
Présidente du comité de vigilance et de la qualité
Directrice générale
Hôpital de réadaptation Villa Medica

Monsieur Guillaume Journel
Président
Division Santé Valeo

Monsieur François Campeau
Président et chef de la direction
Groupe Santé Sedna

Madame Christine Lessard
Présidente – Directrice générale
Groupe Champlain

Madame Johanne Brien
Vice-présidente finances
Groupe Santé Sedna

Madame Isabelle Labrecque
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Groupe Champlain

Madame Huguette Bleau
Directrice des opérations, des soins infirmiers et des pratiques professionnelles
Groupe Champlain
Invitée du comité de vigilance

Madame Véronique Lavallée
Adjointe à la Présidente-directrice générale
Groupe Champlain
Invitée du comité de vigilance

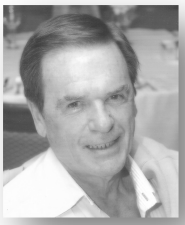
En plus du suivi des recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, le comité de vigilance et de la qualité est également responsable de coordonner l'ensemble des activités des autres instances mises en place par le Groupe Champlain pour exercer des responsabilités relatives à la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus. Afin de s'acquitter de cette responsabilité de façon efficace, le comité de vigilance

et de la qualité invite la directrice des opérations, des soins infirmiers et des pratiques professionnelles ainsi que l'adjointe à la Présidente-directrice générale à présenter les différents rapports en matière de qualité et de sécurité, comme les rapports d'évènements sentinelles, des visites d'appréciation de la qualité du milieu de vie, des visites d'inspection des ordres professionnels, etc. ainsi que les recommandations qui en découlent.

RAPPORT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

PLAINTES A L'EGARD DES MEDECINS, DES DENTISTES OU DES PHARMACIENS

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* exige que pour l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, le conseil d'administration de l'établissement désigne, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, un médecin examinateur, qui exerce ou non sa profession dans un centre exploité par l'établissement. Le médecin examinateur est responsable envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen.



Docteur Maurice Thibault
Médecin examinateur
Groupe Champlain

Conformément à l'article 46 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, après réception d'une plainte, le médecin examinateur doit selon la nature des faits et leur conséquence sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques décider de son orientation parmi les suivantes :

1. Examiner la plainte conformément à la présente section ;

2. Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, acheminer la plainte vers ce conseil pour étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin et en transmettre une copie au professionnel qui en fait l'objet; en l'absence d'un tel conseil, la plainte est traitée suivant la procédure prévue par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506 ;

3. Lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer la plainte, avec copie au résident, vers l'autorité déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506 ;

4. Rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen

EN COURS D'EXAMEN AU DEBUT DE L'EXERCICE 2016-2017	REÇUS DURANT L'EXERCICE 2016-2017	CONCLUS DURANT L'EXERCICE 2016-2017	EN COURS D'EXAMEN A LA FIN DE L'EXERCICE 2016-2017	TRANSMIS AU 2E PALIER (COMITE DE REVISION)
0	3	3	0	0

3 dossiers de plainte relatifs à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien ont été analysés par le médecin examinateur pour l'année 2016-2017.

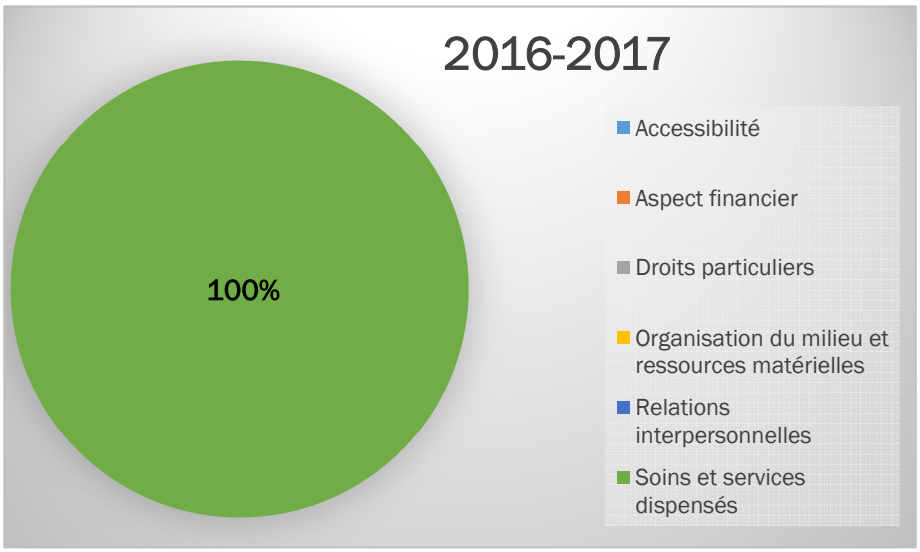
De ce nombre, 1 dossier a été abandonné par le plaigant avant la fin de l'examen, 1 dossier a été conclu sans recommandation et 1 dossier a été conclu avec 2 recommandations.

Comparatif avec les années antérieures	
Exercice	*Nombre de dossiers de plainte reçus durant l'exercice*
2012-2013	*1*
2013-2014	*2*
2014-2015	*1*
2015-2016	*0*
2016-2017	*3*

Aucun dossier de plainte n'a été adressé au comité de révision pour l'année 2016-2017.

MOTIFS D'INSATISFACTION POUR L'ANNEE 2016-2017

4 motifs d'insatisfaction ont été adressés au médecin examinateur.



N.B. Un dossier peut porter sur plus d'un motif.

Les 4 motifs d'insatisfaction concernent les soins et services dispensés.

CONCLUSION

L'ensemble des activités réalisées dans le cadre de l'application du régime d'examen des plaintes témoigne, encore cette année, de l'importance qu'accorde l'établissement à la satisfaction de la clientèle ainsi qu'à la qualité des soins et services offerts.

Je réitère aussi l'importante que revêtent le respect et la considération des besoins et attentes des résidents et leurs proches dans les gestes posés au quotidien. Les communications ouvertes, transparentes, fréquentes et positives font la différence.

Je ne peux qu'encourager tous les intervenants des installations de Groupe Champlain à persister dans leur engagement à rechercher, au quotidien, le mieux-être et la satisfaction des résidents et leurs familles.

Je terminerai en disant aux résidents et leurs répondants que porter plainte ou partager son insatisfaction demande du temps, de l'énergie, voire même du courage, néanmoins porter plainte demeure un geste constructif qui assure le respect des droits et qui devient pour les installations une opportunité de changement et une source importante d'information qui permet l'amélioration continue de la qualité des soins et services offerts.

Sachez que vos commentaires positifs et vos témoignages d'appréciation sont une source importante de motivation et de reconnaissance pour le personnel et qu'ils contribuent aussi à l'amélioration de la qualité des soins et services.

Ce fut réellement un privilège et un plaisir de vous côtoyer.

Mes sincères salutations.

Isabelle Labrecque

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services par intérim
Numéro sans frais : 1-888-999-7484

ANNEXES

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a le mandat de recevoir et d'examiner les plaintes, de répondre aux demandes d'assistance et de consultation et peut intervenir de sa propre initiative si elle juge qu'une situation ne respecte pas les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers.

Plainte

Insatisfaction exprimée par un usager ou son représentant concernant les soins et services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requière.

Plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien

Insatisfaction formulée à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services relativement à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien. La commissaire achemine la plainte au médecin examinateur pour examen et informe l'usager.

Assistance

Demande d'aide formulée par un usager ou son représentant concernant un soin, un service ou la formulation d'une plainte. Généralement, la demande d'assistance vise à recevoir de l'information, à clarifier une situation complexe ou à obtenir de l'aide pour recevoir un soin ou un service.

Consultation

Demande d'avis, généralement formulée par un gestionnaire, un employé, portant sur toute question relevant de la compétence de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, les droits des usagers, l'amélioration des soins et services, le régime d'examen des plaintes.

Intervention

Toute personne qui est témoin d'une situation pour laquelle les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers n'ont pas été respectés peut faire un signalement à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui a le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative.

EXEMPLES DE MOTIFS D'INSATISFACTION[2]

Accessibilité

Peut concerner :

- L'absence de service ou de ressources
- Les délais : temps d'attente pour obtenir un soin ou un service, respect des délais prescrits, liste d'attente
- La divulgation d'incident ou d'accident
- Le transport
- La difficulté d'accès : à un service formellement requis, à une chambre

Aspect financier

Peut concerner :

- La facturation (biens personnels, matériel de soins, médicaments, soins et services)
- Les frais d'hébergement
- Les frais de déplacement/transport
- Le processus de réclamation
- Les besoins spéciaux
- Les legs et sollicitations

Droits particuliers

Peut concerner :

- L'accès au dossier de l'usager
- Le choix de l'établissement, du professionnel
- Le consentement aux soins
- La participation de l'usager ou de son représentant aux décisions affectant son état de santé ou de bien-être
- La participation de l'usager ou de son représentant à l'élaboration de son plan d'intervention
- L'accès aux services en langue anglaise
- Porter plainte sans représailles

[2] Les motifs d'insatisfaction sont extraits du système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS)

Organisation du milieu de ressources matérielles

Peut concerner :

- L'alimentation
- La compatibilité des clientèles (âge, aspect culturel, linguistique ou religieux, trouble de comportement)
- Le confort et commodité (personnalisation de la chambre, aménagement de la salle de bain et des espaces communs, intimité des lieux, qualité de l'air, respect de la loi sur le tabac)
- L'équipement et matériel requis (bris, désuétude, disponibilité, qualité)
- La propreté des lieux et du matériel
- La sécurité des biens personnels (perte, bris, vol) et des lieux (chute, fugue, mécanisme de sécurité)

Relations interpersonnelles

Peut concerner :

- Les communications et attitudes avec les résidents et les proches (commentaire et attitude non verbale inappropriée, manque d'écoute, d'empathie, manque d'information)
- Le respect de la personne et de la vie privée
- La violence et abus
- L'identification du personnel
- La disponibilité du personnel

Soins et services dispensés

Peut concerner :

- Compétence technique et professionnelle (formation, respect du Code des professions)
- Continuité (mouvement de personnel, absence de suivi, arrêt de service, communication entre les différents quarts de travail)
- Évaluation et jugement professionnel (médication, contention, mesure d'encadrement, décision clinique)
- Soins d'assistance aux activités de la vie quotidienne
- Approche thérapeutique
- Élaboration, révision du plan d'intervention

La structure juridique de Groupe Champlain inc.

La structure juridique de Groupe Champlain inc. est une compagnie constituée en vertu de la Partie 1A de la Loi sur les Compagnies. Elle est détenue à part entière par Groupe Santé Sedna inc. Groupe Champlain inc. est un établissement privé conventionné au sens de la Loi sur les services de santé et services sociaux qui regroupe les 13 installations suivantes :

- Centre d'hébergement Champlain-Marie-Victorin
- Centre d'hébergement Champlain-de-Gatineau
- Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes
- Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay
- Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers
- Centre d'hébergement Champlain-Jean-Louis-Lapierre
- Centre d'hébergement Champlain-du-Château
- Centre d'hébergement Champlain-de-Saint-François
- Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin
- Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche
- Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa-Soleil
- Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet
- Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption

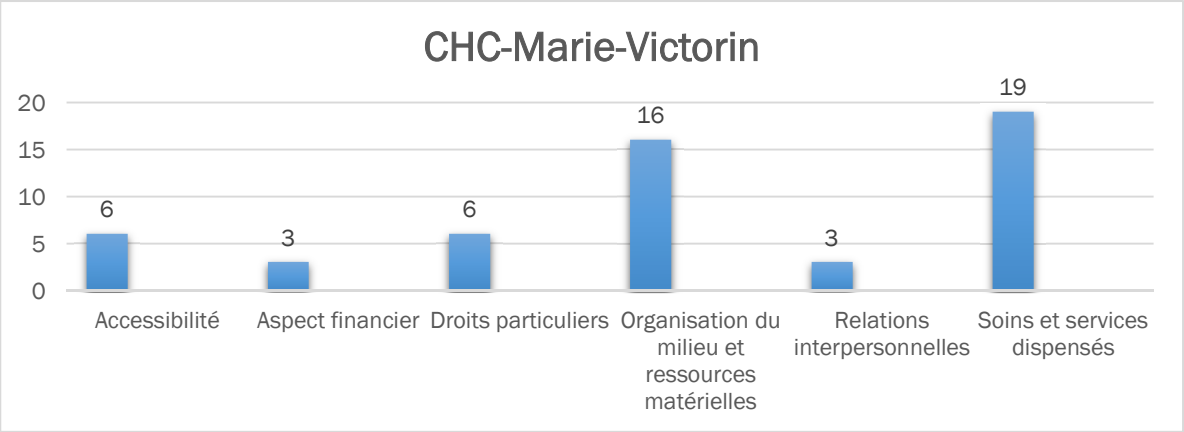
RÉPARTION DES DOSSIERS POUR L'ANNÉE 2016-2017

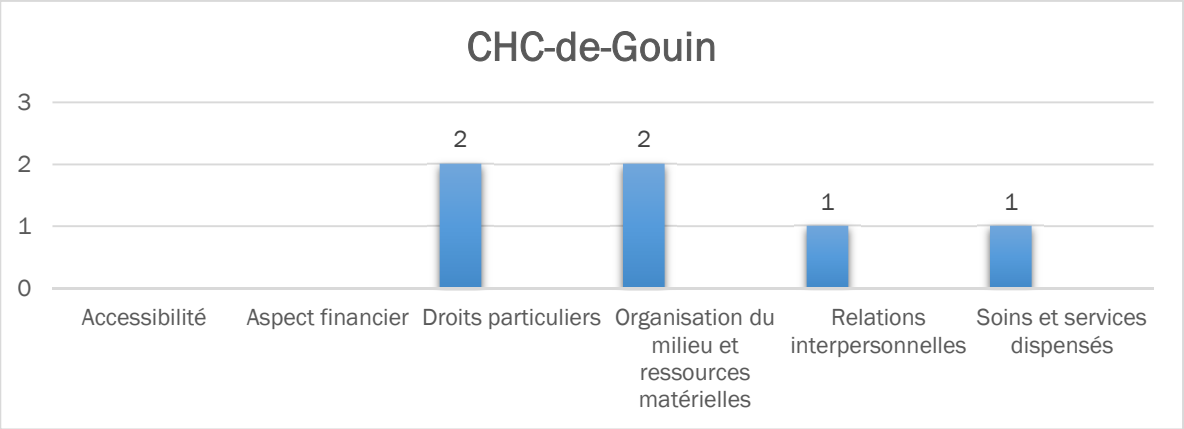
	Plainte	Intervention	Assistance	Consultation
CHC-Marie-Victorin	16	1	16	3
CHC-de-Gouin	2	0	3	1
CHC-de-Gatineau	2	0	3	2

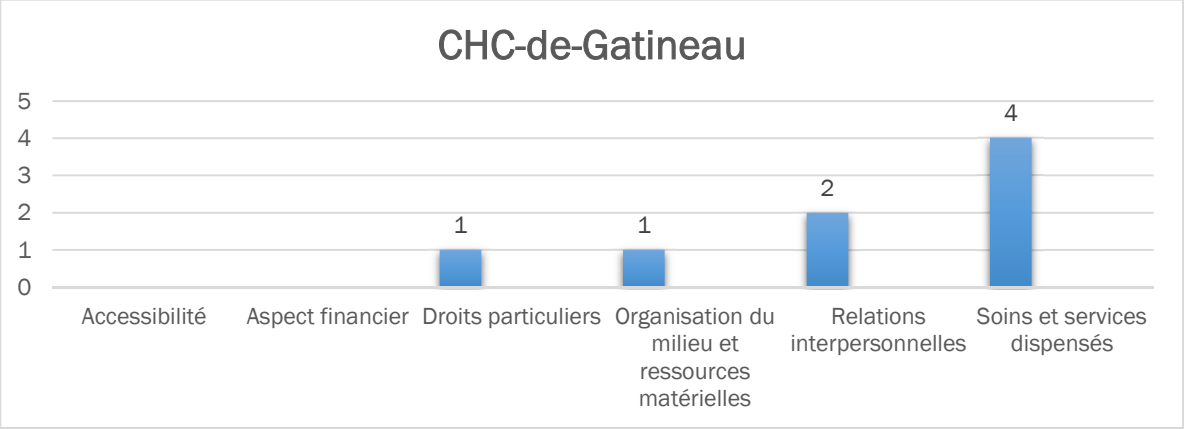
COMPARATIF AVEC LES ANNÉES ANTÉREURES

	Exercice	Plainte	Intervention	Assistance	Consultation
CHC-Marie-Victorin	2012-2013	20	1	7	1
	2013-2014	12	6	5	2
	2014-2015	15	3	10	1
	2015-2016	6	0	5	5
	2016-2017	16	1	16	3
CHC-de-Gouin	2012-2013	1	0	0	1
	2013-2014	2	1	0	1
	2014-2015	3	3	3	0
	2015-2016	0	1	1	0
	2016-2017	2	0	3	1
CHC-de-Gatineau	2012-2013	7	1	5	5
	2013-2014	8	3	1	1
	2014-2015	2	2	1	1
	2015-2016	2	0	2	6
	2016-2017	2	0	3	2

MOTIFS D'INSATISFACTION POUR L'ANNÉE 2016-2017







RÉPARTION DES DOSSIERS POUR L'ANNÉE 2016-2017

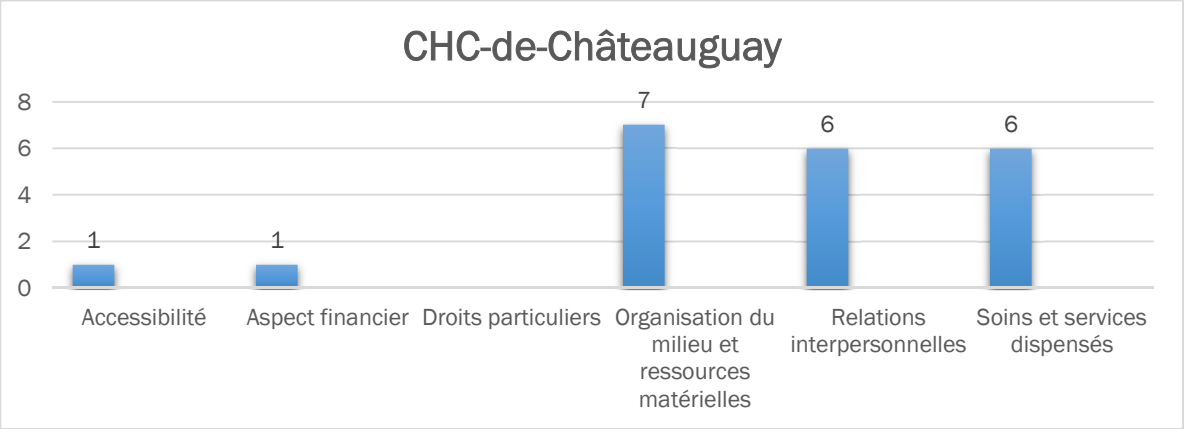
	Plainte	Intervention	Assistance	Consultation
CHC-de-Châteauguay	5	1	8	4
CHC-Jean-Louis-Lapierre	4	3	5	3
CHC-des-Pommetiers	1	1	0	3
CHC-de-la-Rose-Blanche	1	1	1	0

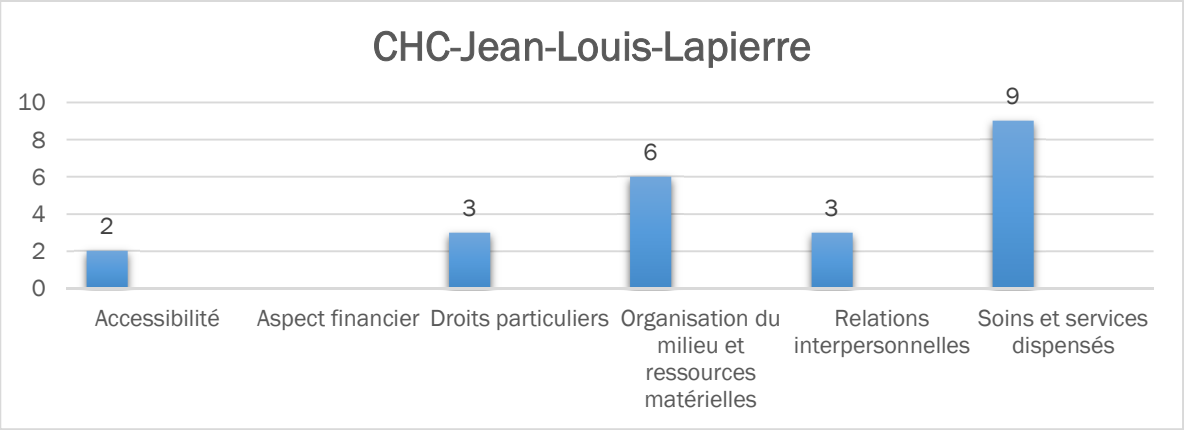
COMPARATIF AVEC LES ANNÉES ANTÉREURES

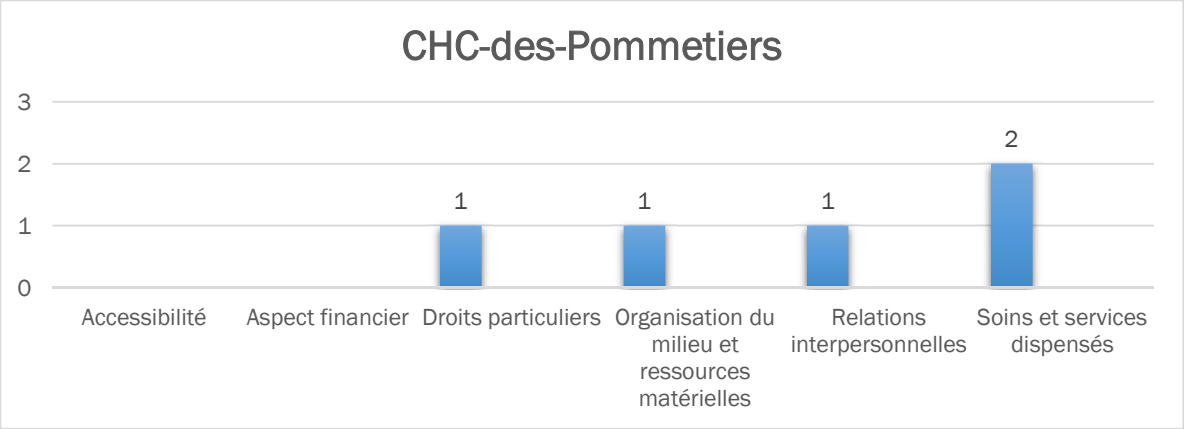
	Exercice	Plainte	Intervention	Assistance	Consultation
CHC-de-Châteauguay	2012-2013	0	0	0	0
	2013-2014	2	1	1	0
	2014-2015	4	0	0	0
	2015-2016	2	0	2	6
	2016-2017	5	1	8	4
CHC-Jean-Louis-Lapierre	2012-2013	4	1	1	0
	2013-2014	0	2	0	0
	2014-2015	1	1	1	1
	2015-2016	1	0	0	2
	2016-2017	4	3	5	3
CHC-des-Pommetiers	2012-2013	3	1	3	0
	2013-2014	2	2	4	0
	2014-2015	5	1	0	0
	2015-2016	6	1	3	5
	2016-2017	1	1	0	3

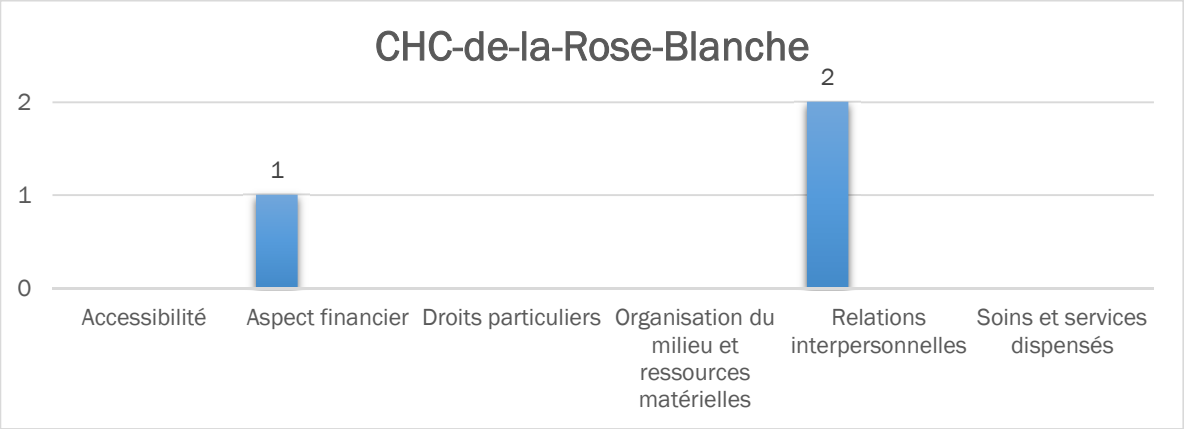
CHC-de-La-Rose-Blanche	2012-2013	0	0	0	0
	2013-2014	0	0	0	0
	2014-2015	1	1	0	0
	2015-2016	1	1	0	0
	2016-2017	1	1	1	0

MOTIFS D'INSATISFACTION POUR L'ANNÉE 2016-2017






CHC-des-Pommetiers
3
2
1
0
1
1
1
2
Accessibilité
Aspect financier
Droits particuliers
Organisation du milieu et ressources matérielles
Relations interpersonnelles
Soins et services dispensés


CHC-de-la-Rose-Blanche
2
1
0
1
2
Accessibilité
Aspect financier
Droits particuliers
Organisation du milieu et ressources matérielles
Relations interpersonnelles
Soins et services dispensés

Installations Laval-Laurentides-Lanaudière

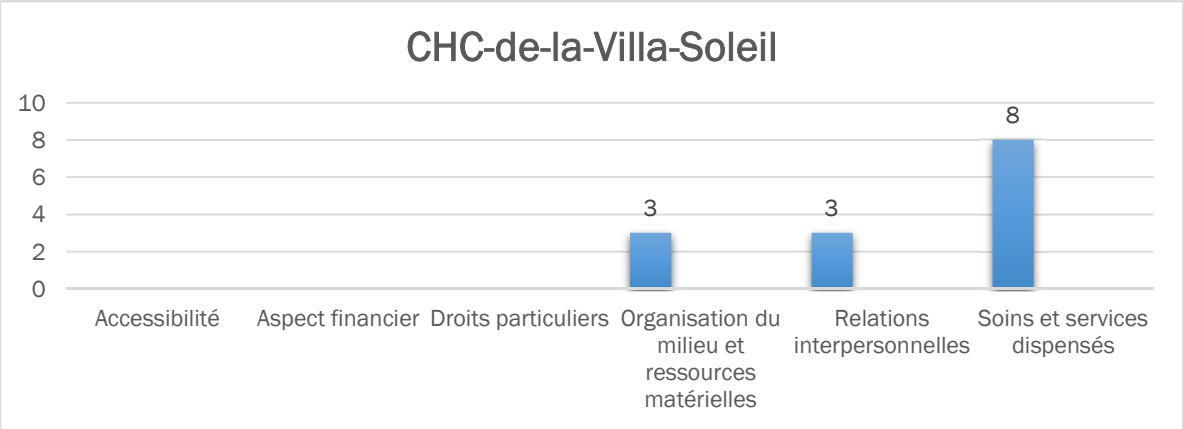
RÉPARTION DES DOSSIERS POUR L'ANNÉE 2016-2017

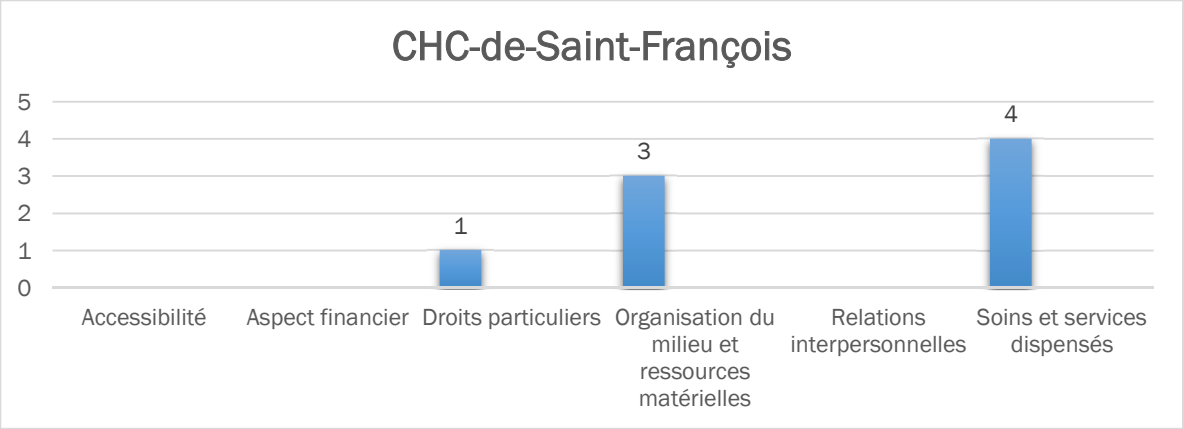
	Plainte	Intervention	Assistance	Consultation
CHC-de-la-Villa-Soleil	1	1	8	4
CHC-De-Saint-François	2	0	1	0
CHC-du-Château	1	0	0	0

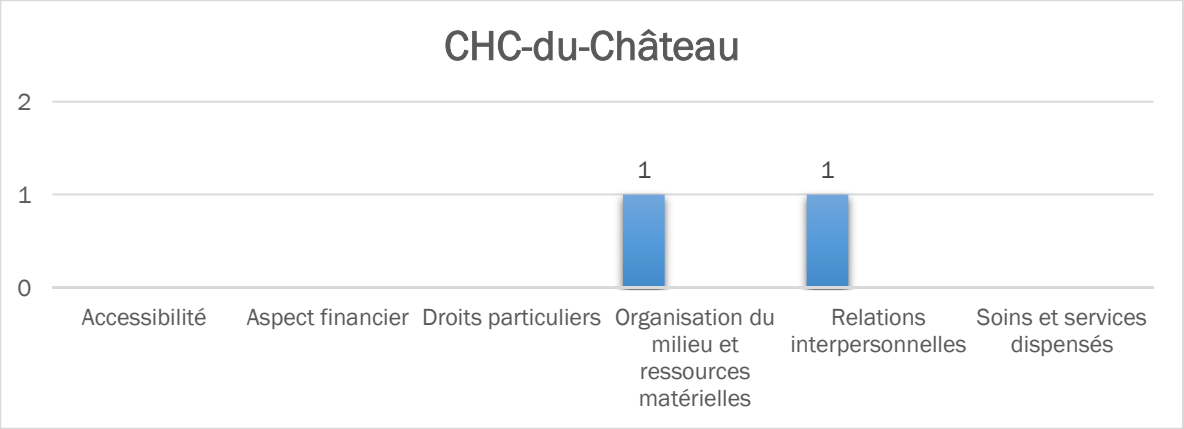
COMPARATIF AVEC LES ANNÉES ANTÉREURES

	Exercice	Plainte	Intervention	Assistance	Consultation
CHC-de-la-Villa-Soleil	2012-2013	3	0	9	0
	2013-2014	12	1	3	0
	2014-2015	2	0	4	0
	2015-2016	8	1	1	2
	2016-2017	1	1	8	4
CHC-De-Saint-François	2012-2013	0	0	0	0
	2013-2014	1	0	0	0
	2014-2015	0	0	0	0
	2015-2016	0	0	1	0
	2016-2017	2	0	1	0
CHC-du-Château	2012-2013	0	0	0	0
	2013-2014	1	1	0	0
	2014-2015	1	0	1	1
	2015-2016	0	0	0	0
	2016-2017	1	0	0	0

MOTIFS D'INSATISFACTION POUR L'ANNÉE 2016-2017







Installations Québec-Chaudière-Appalaches

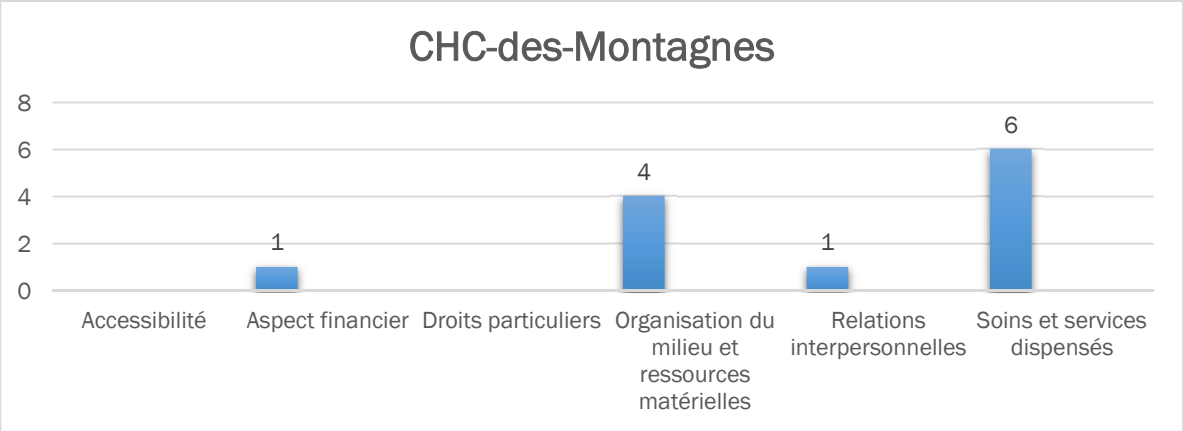
RÉPARTION DES DOSSIERS POUR L'ANNÉE 2016-2017

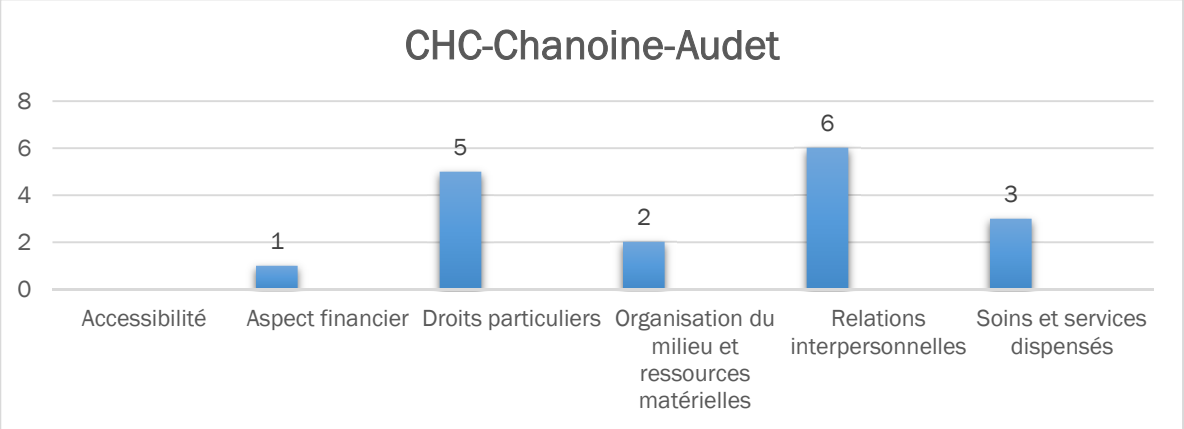
	Plainte	Intervention	Assistance	Consultation
CHC-des-Montagnes	3	0	4	3
CHC-Chanoine-Audet	3	2	3	8
CHC-de-L'Assomption	0	0	0	0

COMPARATIF AVEC LES ANNÉES ANTÉREURES

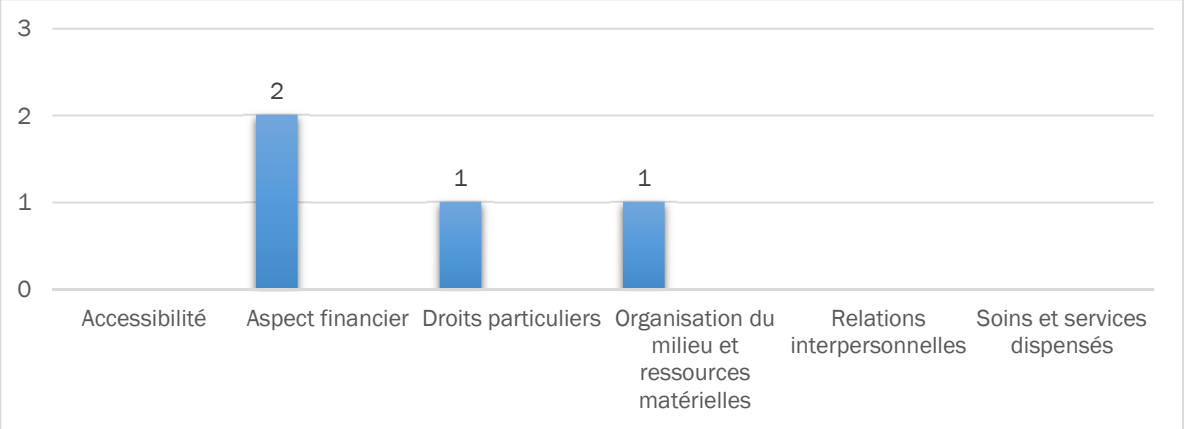
	Exercice	Plainte	Intervention	Assistance	Consultation
CHC-des-Montagnes	2012-2013	1	0	0	0
	2013-2014	1	1	0	0
	2014-2015	1	1	2	1
	2015-2016	3	2	2	2
	2016-2017	3	0	4	3
CHC-Chanoine-Audet	2012-2013	4	0	3	1
	2013-2014	2	1	3	1
	2014-2015	0	0	0	2
	2015-2016	1	1	1	3
	2016-2017	3	2	2	8
CHC-de-L'Assomption	2011-2012	1	0	2	2
	2012-2013	1	0	2	0
	2013-2014	0	0	0	0
	2014-2015	0	0	1	1
	2016-2017	0	0	0	0

MOTIFS D'INSATISFACTION POUR L'ANNÉE 2016-2017





RÉPARTION DES DOSSIERS POUR L'ANNÉE 2016-2017

	Plainte	Intervention	Assistance	Consultation
2016-2017	0	1	1	2

MOTIFS D'INSATISFACTION POUR L'ANNÉE 2016-2017