



Le Centre jeunesse
Gaspésie/Les Îles

Le vent dans les voiles
pour les jeunes et leur famille!

Rapport annuel 2010-2011

Sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits



Période

Du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

Par

Claude Blais

**COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET
À LA QUALITÉ DES SERVICES**

Adopté par le conseil d'administration le 14 juin 2011

Table des matières



INTRODUCTION	3
1. SOMMAIRE	4
2. BILAN <i>DES PLAINTES</i>	5
2.1 Conclusions <i>aux plaintes</i>	6
3. BILAN <i>DES INTERVENTIONS</i>	7
4. MESURES D'AMÉLIORATION	8
5. BILAN <i>DES ASSISTANCES</i>	10
6. AUTRES ACTIVITÉS <i>DU COMMISSAIRE</i>	11
7. CONCLUSION	13
TABLEAU SOMMAIRE DES DOSSIERS 2008-2011	14
NOMBRE DE PLAINTES PAR POINT DE SERVICE	15

Introduction

Les dispositions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) au chapitre des plaintes amènent certaines précisions en ce qui a trait au rapport que doit présenter le commissaire aux plaintes et à la qualité des services au conseil d'administration. Ce « *rapport sur l'application de la procédure des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits* » doit comprendre le bilan des activités du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services tout en intégrant, s'il y a lieu, le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision. Pour le Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles puisqu'aucun médecin ne pratique au sein de l'établissement, il n'y a pas lieu de produire ces derniers rapports.

Le rapport du commissaire présente d'abord le sommaire des demandes pour 2010-2011 tout en faisant des comparaisons avec les données des deux périodes précédentes. Le lecteur retrouvera dans cette section les principaux éléments qui se dégagent des activités de la dernière année. Le tableau sommaire des dossiers 2008-2011 que l'on retrouve en annexe complète ce sommaire.

La deuxième partie du rapport présente de façon plus détaillée le bilan des plaintes reçues et traitées, conformément aux exigences de la loi. Elle décrit notamment les motifs des plaintes traitées, les délais d'examen, les suites données après leur examen en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits.

La troisième partie présente le bilan des interventions réalisées par le commissaire, conformément à son pouvoir d'intervention prévu à la loi.

La quatrième partie fait état des mesures d'amélioration recommandées et des mesures prises en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits tout en améliorant la qualité des services.

Alors que la cinquième partie résume le bilan des assistances réalisées par le commissaire, la sixième dresse sommairement le bilan des autres activités réalisées au sein de l'établissement, comme les différentes activités de promotion des droits et responsabilités des usagers.



Finalement, dans la septième et dernière partie, nous retrouverons la conclusion et les actions que le commissaire souhaite entreprendre ou poursuivre pour la prochaine année.

1. Sommaire

Au global, comme l'indique le tableau sommaire des dossiers 2008-2011 à l'annexe 1, 42 dossiers (28 plaintes, 1 intervention et 13 assistances) ont été traités par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services au cours de la période 2010-2011, ce qui constitue une hausse de 4% du nombre de plaintes par rapport à la période précédente. Le délai moyen de traitement des plaintes est de 29 jours.

De ces 28 plaintes, résultent 36 motifs d'insatisfaction. Nous retrouvons 21 plaintes qui proviennent de la protection à l'enfance et à la jeunesse (CPEJ) et 7 de la réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA). Pour ce qui est des motifs d'insatisfaction, nous notons pour une deuxième année que les relations interpersonnelles et les soins et services dispensés sont les motifs de plainte les plus souvent évoqués.

À la suite du traitement des plaintes et interventions, neuf (9) mesures correctives ont été recommandées par le commissaire dans le but d'améliorer la qualité des services et accueillies favorablement par l'établissement. En fait, 25 % des motifs de plainte ou d'intervention se sont traduits par des mesures correctives. Les neuf (9) mesures ont été appliquées ou sont en voie de l'être.

Tout au cours de l'année 2010-2011, plusieurs actions en lien avec la promotion des droits des usagers (incluant le droit de porter plainte) ont été réalisées par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Une tournée des jeunes en unités de réadaptation et une nouvelle tournée des équipes d'intervenants est actuellement en préparation. Chaque équipe devrait ainsi rencontrer le commissaire de façon récurrente aux deux ans.

Finalement, le commissaire tient à souligner l'engagement de l'ensemble des gestionnaires et du personnel envers les usagers. Leur contribution positive au traitement des plaintes a permis de s'assurer du respect des droits des usagers. La contribution de l'organisation est indispensable à l'amélioration continue de la qualité des services et nous tenons aussi à remercier la Direction générale pour son souci à mettre rapidement en place les mesures correctives suggérées.



2. Bilan des plaintes

Une plainte est une insatisfaction exprimée ou dirigée auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services par **un usager ou son représentant** (ainsi que l'héritier d'une personne décédée), concernant les services que l'usager a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un établissement ou d'une ressource à laquelle l'établissement recourt.

Plaintes	Nombre	28 plaintes :
	Délais	<ul style="list-style-type: none"> • 8 plaintes traitées dans un délai de 1 à 15 jours • 17 plaintes traitées dans un délai de 16 à 45 jours • 3 plaintes traitées dans un délai de plus de 45 jours <p>Le délai moyen pour le traitement d'une plainte est de 29 jours.</p> <p>Le délai prévu à la Loi sur les services de santé et services sociaux pour le traitement d'une plainte est de 45 jours.</p>
	Origine	<p>10 plaintes proviennent de l'usager</p> <p>18 plaintes du représentant légal (père et/ou mère)</p> <p>Aucune plainte de tiers</p>
Catégorie de motifs de plainte		36 motifs de plainte (une plainte peut comporter plus d'un motif) :
		<ul style="list-style-type: none"> • Accessibilité 4 • Aspect financier 1 • Droits particuliers 4 • Organisation du milieu et ressources matérielles 1 • Relations interpersonnelles 15 • Soins et services dispensés 11 • Autres 0
Recours en 2^e instance		Aucune plainte n'a fait l'objet d'un recours en deuxième instance auprès du Protecteur du citoyen.
Études à des fins disciplinaires		Aucun dossier n'a fait l'objet d'une recommandation à l'établissement pour étude à des fins disciplinaires.

2.1 Conclusions aux plaintes



Le nombre de motifs par niveau de traitement (une plainte peut contenir plus d'un motif) :

Conclusions aux plaintes

4 MOTIFS AVEC TRAITEMENT NON COMPLÉTÉ :

Rejetés sur examen sommaire : **Aucun**

Il s'agit de motifs rejetés sur examen sommaire parce que ceux-ci s'avèrent, au jugement du commissaire, « frivoles, vexatoires ou faits de mauvaise foi », selon les termes de la loi.

Abandonnés : **4**

Pour différents motifs, la personne se désiste et décide de ne pas poursuivre sa démarche de telle sorte que le traitement de l'objet ne peut être poursuivi. Il arrive également que la personne ne soit plus joignable et qu'elle ne tente plus de joindre le commissaire. Nous fermons alors le dossier après un délai raisonnable.

Traitement refusé ou cessé : **Aucun**

Plusieurs motifs peuvent expliquer que le responsable du dossier ne puisse entreprendre ou compléter le traitement d'un objet : impossible à traiter, hors compétence, refus de collaborer.

32 MOTIFS AVEC TRAITEMENT COMPLÉTÉ :

Sans mesure corrective : **26**

Le traitement de la plainte se termine sans qu'aucune mesure n'ait été identifiée. Dans certains cas, les objets de la plainte ne sont pas fondés. Il peut s'agir dans d'autres cas de démarches en vue de la régulation des situations soumises. Elles peuvent être de l'ordre de la clarification nécessaire à la compréhension d'une situation, de l'assistance incluant la consultation, de l'intercession/liaison.

Avec mesures correctives : **6**

Il s'agit des mesures identifiées lors du traitement des plaintes afin :

- De faire respecter les droits des usagers;
- De solutionner les problèmes identifiés dans le traitement des plaintes;
- D'identifier les opportunités d'amélioration de la qualité des services;
- D'éviter que certaines situations ne se reproduisent.

Cette définition large nous incite à éviter d'associer obligatoirement « mesure corrective » à « erreur reconnue »; ce n'est pas nécessairement le cas chaque fois qu'une mesure corrective est identifiée pour mieux satisfaire l'utilisateur.

De plus, certaines mesures peuvent aussi avoir été appliquées par les personnes concernées par la plainte sans qu'il s'agisse d'une recommandation du commissaire.

3. Bilan *des interventions*

Les dispositions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* au chapitre des plaintes prévoient le pouvoir pour le commissaire d'intervenir de sa propre initiative lorsqu'il a des motifs de croire que les droits des usagers ne sont pas respectés.

- *Sur signalement* : lorsqu'une intervention est ouverte à la suite d'une information reçue de toute personne ou groupe de personnes.
- *De sa propre initiative* : lorsqu'une intervention est effectuée à la suite des observations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services sans que la situation ne lui ait été signalée.

Interventions	Nombre	1 intervention
Catégorie de motifs d'intervention		1 motif d'intervention (<i>une intervention peut contenir plus d'un motif</i>) <ul style="list-style-type: none"> • Accessibilité 0 • Aspect financier 0 • Droits particuliers 0 • Relations interpersonnelles 0 • Organisation du milieu et ressources matérielles 0 • Soins et services dispensés 1 • Autres 0
Conclusions aux interventions		Sans mesure corrective 0 Avec mesures correctives 1 (3 recommandations) Aucune intervention transmise pour étude à des fins disciplinaires ou faisant l'objet d'une enquête du Protecteur du citoyen.



4. Mesures d'amélioration

CATÉGORIE	MESURES	SUIVI
<p>Droits particuliers (information, dossier, consentement, ...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les usagers comprennent bien l'ordonnance émise et les mesures qui en découlent. • Rappel aux intervenants : respect des délais de demandes de collaboration prévus à la politique et procédures inter-centres jeunesse. • Dans une situation concernant un dossier bien précis, le commissaire recommande que toutes les communications en rapport à une prise de décision importante concernant les enfants soient transmises au parent concerné par écrit afin de faciliter la compréhension. • Que le contenu des suivis aux dossiers des usagers soit complet. 	<p>Appliquée</p> <p>Appliquée</p> <p>Appliquée</p> <p>Appliquée</p>
<p>Soins et services dispensés (évaluation, traitement, continuité, ...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rappel de l'importance de respecter les délais prévus pour l'élaboration du plan d'intervention. • Que la DPJ s'implique pour que le projet de vie, tel que prévu à l'ordonnance, se mette rapidement en place. • Que dans les dossiers où il y a des enfants à risque d'abandon, il y ait une obligation d'interpeller et de réunir le comité projet de vie de l'établissement afin de prendre rapidement une décision concertée. Que les cadres exercent leur leadership incluant un processus de suivi rigoureux qui permettra la réalisation des objectifs communs. 	<p>Appliquée</p> <p>Appliquée</p> <p>Appliquée</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Que la direction du Centre jeunesse s'assure de la diffusion et de la compréhension du guide sur la planification de l'intervention (PI, PII, PSI) tout en s'assurant de mettre en place un processus de suivi rigoureux et efficace permettant aux cadres d'exercer leur leadership. 	En cours
Relations interpersonnelles (compréhension, écoute, empathie....)	<ul style="list-style-type: none"> • Que la direction s'assure, lors de rencontres de supervision, de revoir avec les employés concernés : les documents <u>code d'éthique</u> et <u>information sur certaines modalités d'application en regard de tes droits</u> 	En cours



5. Bilan *des assistances*

L'assistance est une demande d'aide et d'assistance formulée par un usager, son représentant ou un tiers qui vise généralement à obtenir du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :

- *Aide concernant un soin ou un service* : la demande vise généralement à obtenir du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services **de l'information** ou **de l'aide** concernant l'accès à **un soin ou à un service** dans ses communications avec un membre du personnel, etc.
- *Aide à la formulation d'une insatisfaction ou d'une plainte*

Assistances	Nombre	13 demandes d'assistances
	Type	<ul style="list-style-type: none">• Aide à la formulation d'une insatisfaction auprès d'une autre instance : 3• Aide concernant un soin ou un service : 10
	Dans le cadre du traitement des plaintes, le commissaire a aussi assisté 6 usagers ou représentants pour les aider à formuler leur plainte.	

Dans ces situations, l'intervention du commissaire a permis de rassurer la clientèle sur la qualité des services offerts par l'établissement en offrant de l'écoute, en fournissant l'information requise ou en référant rapidement aux autorités pouvant solutionner directement le problème soumis. Ces actions ont répondu aux attentes des requérants puisqu'aucune situation n'a fait l'objet d'une plainte à la suite de l'assistance reçue.



6. Autres activités *du commissaire*

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) précise que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit :

- assurer la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement ;
- diffuser l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique de l'établissement afin d'en améliorer la connaissance ;
- assurer la promotion du régime d'examen des plaintes et la publication de la procédure.

Il participe également, comme membre, aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité.

Promotion / information	OBJECTIFS	ACTIVITÉS
	<i>Responsabiliser le personnel sur la reconnaissance et le respect des droits et obligations des usagers et poursuivre la promotion du régime d'examen des plaintes et favoriser la collaboration du personnel à ce processus</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Publication de 3 articles dans le journal interne de l'établissement (disponible sur le site Web); • Tournée des équipes dans les points de service et unités et mise à jour de l'information sur le régime de plaintes et les droits des usagers ; • Participation à l'élaboration d'une politique concernant le traitement des insatisfactions de la clientèle;
	<i>Promouvoir auprès des usagers leurs droits et obligations</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Présence de l'affiche et des dépliants (personnalisés avec les coordonnées du commissaire) dans les points de service ; • Rencontre du comité des usagers pour présenter le rapport annuel et partager des stratégies de promotion. • Rencontre des usagers dans deux (2) unités pour expliquer la procédure d'examen des plaintes.
Rapport des activités du commissaire	OBJECTIFS	ACTIVITÉS
	<i>Participer aux rencontres du comité de vigilance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Participation aux 4 rencontres du comité de vigilance et de la qualité. • Rencontre avec la responsable du comité de vigilance pour faire le suivi auprès du c.a.

	<i>Préparer et diffuser le rapport annuel</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation du rapport annuel d'activités du commissaire au comité de vigilance et au conseil d'administration ;
	<i>S'informer auprès de la direction générale du suivi des dossiers de plaintes et d'interventions</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour des outils de communication (tableau de suivi, accusé de réception, etc.) ; • Rencontres avec la directrice générale ;
Qualité des services rendus par le commissaire	<i>Maintenir à jour les connaissances du commissaire concernant l'organisation</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Lecture de la documentation pertinente (procès-verbaux des rencontres du CA, nouvelle politique etc.) ;
	<i>Maintenir la qualité des services par de la formation continue</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à 2 formations sur la gestion et la recevabilité des plaintes et le système d'information SIGPAQS.
	<i>Créer un réseau de pairs avec les autres commissaires</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Participation aux 2 rencontres provinciales du regroupement des commissaires de l'Association des centres jeunesse du Québec ; • Participation aux rencontres de la Table régionale des commissaires de la Gaspésie Les Îles. • Participation aux rencontres de la Table des commissaires C.J. de l'Est du Québec



7. Conclusion



La plupart des activités prévues cette année par le commissaire ont été réalisées avec succès. Entre autres, sa participation à l'élaboration d'une politique concernant le traitement des insatisfactions de la clientèle par le personnel du Centre jeunesse Gaspésie/ Les Îles qui contribuera sûrement à améliorer la qualité des services à la clientèle.

Dans le cadre du traitement des plaintes et des interventions, nous avons pu compter sur la grande collaboration de toutes les personnes impliquées. Tous les dossiers soumis ont été accueillis avec une grande ouverture par les gestionnaires et le personnel et traités avec diligence. Toutes les recommandations élaborées par le commissaire ont été accueillies favorablement par la direction. La majorité de ces mesures sont en place et les autres continueront de faire l'objet d'un suivi de la part du commissaire ainsi que du comité de vigilance et à la qualité.

Nous considérons que par leurs remarques et commentaires, les usagers ou leurs représentants ont contribué concrètement à l'amélioration continue de la qualité des services au Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles.

Nous souhaitons pour la prochaine année poursuivre plusieurs activités, dont développer un outil d'information qui facilitera l'appropriation par le nouveau personnel du code d'éthique de l'établissement. De plus, nous voulons rendre encore plus facile pour les usagers et leurs représentants les procédures permettant de porter plainte ou d'exprimer leur insatisfaction.



TABLEAU SOMMAIRE DES DOSSIERS 2008-2011

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

		2008-2009	2009-2010	2010-2011
Dossiers en cours (au début de la période)		2	2	4
Dossiers reçus	Plaintes reçues	23	29	25
	Interventions reçues	2	1	1
	Assistances reçues	8	9	12
Total dossiers reçus		33	39	38
Dossiers conclus	Plaintes conclues	23	27	28
	Interventions conclues	2	1	1
	Assistances conclues	8	8	13
Total dossiers conclus		33	36	42
<i>*Le nb de dossiers conclus peut inclure ceux débutés au cours de la période précédente</i>				
Délai moyen de traitement des plaintes conclues (jours)		33	36	29

Nb. de motifs de plainte

1 Accessibilité (aux services, choix, délais, ...)	2	1	4
2 Aspect financier (contribution, facturation, réclamation, ...)	3	4	1
3 Droits particuliers (information, dossier, consentement, ...)	2	2	4
4 Organisation du milieu et ress. matérielles (confort, sécurité, organisation, équipement, ...)	0	1	1
5 Relations interpersonnelles (attitude, respect, communication, violence, ...)	8	13	15
6 Soins et services dispensés (évaluation, traitement, continuité, ...)	19	8	11
7 Autres motifs	0	0	0
TOTAL	34	29	36

**Certains dossiers peuvent contenir plus d'un motif d'insatisfaction.*

Plainte: *Insatisfaction exprimée ou dirigée auprès du commissaire par un usager, son représentant ainsi que l'héritier d'une personne décédée, concernant les services que l'usager a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un établissement ou d'une ressource à laquelle un établissement recourt.*

Intervention : *Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut intervenir de sa propre initiative suite à des faits rapportés ou observés et qu'il juge avoir des motifs raisonnables de croire que les droits des usagers ne seraient pas respectés.*

Assistance : *Il peut s'agir d'une demande d'aide à la formulation d'une plainte ou d'une demande d'aide concernant l'obtention d'un soin ou d'un service.*



Nombre de plaintes par point de service

