

**RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE
DE TRAITEMENT DES PLAINTES
(RÉGION CÔTE-NORD – 09)**

2010-2011

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CENTRE DE PROTECTION ET RÉADAPTATION DE LA CÔTE-NORD
COMPLÉTÉ PAR :	MARTIN BOUCHARD
DATE :	12 SEPTEMBRE 2011

Introduction

Les dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux au chapitre des plaintes amènent certaines précisions en ce qui a trait au rapport que doit présenter, au conseil d'administration, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services. 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-examineur et celui du comité de révision. Pour le Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord, puisqu'aucune plainte ne concerne les médecins pratiquant au sein de l'établissement, il n'y a pas lieu de produire ces derniers rapports.

Le rapport du commissaire présente le sommaire des demandes pour 2010-2011, tout en faisant des comparaisons avec les données des deux périodes précédentes. Il décrit de façon plus détaillée, le bilan des plaintes et interventions traitées, conformément aux exigences de la loi. Il précise notamment les motifs des interventions et plaintes traitées, les délais d'examen des plaintes et les suites données après leur examen. Il indique aussi les mesures recommandées en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits. Enfin, il mentionne les assistances réalisées par le commissaire et dresse un bilan sommaire des autres activités réalisées en lien avec ses différentes fonctions.

1. Bilan sommaire

Au global, comme l'indique le tableau *Bilan des dossiers de plainte et intervention 2008-2011*, nous observons que le volume total de dossiers reçus et examinés pour la période 2010-2011 se situe sensiblement au même niveau (16) que celui des exercices précédents qui était de 19 et 16 respectivement.

CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION DE LA CÔTE-NORD									
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES ET INTERVENTIONS									
2008-2011									
EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus et examinés durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours de traitement à la fin de l'exercice		Transmis au 2 ^e palier
	Plaintes	Inter.	Plaintes	Inter.	Plaintes	Inter.	Plaintes	Inter.	Plaintes
2010-2011	1	0	12	4	11	4	2	0	3
2009-2010	0	0	16	3	15	3	1	0	0
2008-2009	0	0	16	0	16	0	1	0	0

2. Bilan détaillé

- **PAR MISSION**

Comme nous pouvons le constater au tableau suivant, en tenant compte de l'assistance à la formulation d'une plainte ou à l'obtention d'un soin ou service, la majorité des dossiers traités par le commissaire concernent les programmes jeunesse de l'établissement qui compte pour plus de 61 % de ceux-ci (13/21).

CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION DE LA CÔTE-NORD						
BILAN DES DOSSIERS PAR MISSION (2010-2011)						
		CPEJ	CRDP	CRDI-TED	CRD	TOTAL
Plaintes reçues		7	5	-	-	12
Interventions effectuées		2	-	2	-	4
Assistances effectuées	Aide à la formulation	4	-	-	-	4
	Aide pour un soin ou un service	-	-	1	-	1
TOTAL		13	5	3	-	21

- **PAR DÉLAIS D'EXAMEN DES PLAINTES**

Pour la presque totalité des plaintes (10/11), l'examen fut effectué à l'intérieur du délai de 45 jours prescrit par la Loi sur les services de santé et services sociaux.

CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION DE LA CÔTE-NORD		
BILAN DES DÉLAIS D'EXAMEN DES PLAINTES (2010-2011)		
DÉLAI	NOMBRE	%
Moins de 3 jours	0	0.00
4 à 15 jours	2	18.18
16 à 30 jours	3	27.27
31 à 45 jours	5	45.45
Sous-total	10	90.90
40 à 60 jours	0	0.00
61 à 90 jours	1	9.09
91 à 180 jours	0	0.00
181 jours et plus	0	0.00
Sous-total	1	9.09
TOTAL	11	100.00

- **PAR MOTIFS ET MESURES**

Bien que les plaintes et interventions pour *les soins et services dispensés* soient les motifs les plus fréquemment évoqués (7/19) nous observons toutefois que leur examen n'occasionne pas de recommandations ou mesures particulières (0) confirmant ainsi le respect des droits et de la qualité des services offerts.

Au cours de cet exercice financier, ce sont les plaintes pour *la contribution financière* (2) qui ont occasionné des recommandations pour l'application de mesures particulières.

CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION DE LA CÔTE-NORD						
BILAN D'EXAMEN SELON LE MOTIF DE PLAINTÉ ET D'INTERVENTION (2010-2011)						
TYPE DE PLAINTES ET INTERVENTIONS		Nombre				
		PLAINTÉ	INTERVENTION	EXAMINÉE	SANS MESURE	AVEC MESURE
Accessibilité	Délai pour obtenir un résultat/rapport	3	0	3	3	0
	Refus de services	1	0	1	1	0
Contribution financière au placement	Prestation reçue	1	0	1	0	1
	Crédit	1	0	1	0	1
	Facturation	1	0	1	1	0
Droits particuliers	Confidentialité	0	1	1	1	0
Organisation du milieu et ressources résidentielles	Confort et aménagement des espaces à la clientèle	0	1	1	1	0

Relations interpersonnelles	Intimité physique	1	0	1	1	0
	Politesse	0	1	1	1	0
	Vie privée	1	0	1	1	0
Soins et services dispensés	Compétence	1	0	1	1	0
	Coordination ente les services (réseau)	1	0	1	1	0
	Application de la discrétion confiée à la DPJ	1	0	1	1	0
	Évaluation et jugement professionnel	1	0	1	1	0
	Propre à l'établissement	1	0	1	1	0
	Suivi du plan d'intervention	1	0	1	1	0
	Transfert de milieu de vie	0	1	1	1	0
TOTAL		15	4	19	17	2

- Une plainte peut contenir plus d'un motif de référence

- **MESURES RECOMMANDÉES**

SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES	
TYPE DE PLAINTES	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
Contribution financière au placement	
<p>Erreur d'interprétation sur la date de confirmation de fin de prise en charge par l'établissement pour rétablir le droit des parents aux allocations familiales pour enfants.</p> <p>Erreur sur la date de fin de placement comparativement à celle inscrite au dossier.</p>	<p>Élaboration d'une procédure respectant la définition de <i>prise en charge</i> de l'Agence du revenu du Canada pour déterminer la fin de la période d'annulation des versements de l'allocation familiale aux parents.</p> <p>Crédit de contribution financière au placement</p>

3. Bilan autres fonctions

En plus de ses fonctions principales en matière d'assistance aux usagers, d'intervention et d'examen de leurs plaintes, le commissaire se doit d'effectuer certaines activités complémentaires tout aussi essentielles à l'actualisation de son rôle. Celles-ci réfèrent, entre autres, à la promotion du régime, à l'information sur les droits et sur la procédure d'examen, à la collaboration avec le personnel et les autres instances de l'établissement ou partenaires externes afin d'assurer le bon fonctionnement du régime.

CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION DE LA CÔTE-NORD	
ÉTAT DES ACTIVITÉS RELATIVES AUX AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE (2010-2011)	
AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE	Nombre
PROMOTION DU RÉGIME ET PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES	5
COMMUNICATIONS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION	2
PARTICIPATION AU COMITÉ DE VIGILANCE ET E LA QUALITÉ	2
COLLABORATION AU FONCTIONNEMENT DU RÉGIME DE PLAINTES	3
TOTAL	12