

Cette publication a été réalisée par le CAAP Mauricie et Centre-du-Québec

Coordination et conception
Rolande Beaulieu, directrice générale

Graphiques et mise en page
Sylvie Boucher, commis senior

Pour des raisons pratiques, le masculin est pris dans son sens générique et désigne aussi bien les femmes que les hommes.



634, 4^e Rue
Shawinigan (Québec) G9N 1G8

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30
Téléphone : 819 537-3911
Sans frais : 1 877 767-2227
Télécopieur : 819 537-3164
Courriel : info@caap-mcq.qc.ca
Site : www.caap-mcq.qc.ca

Table des matières

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE	1
PRÉSENTATION DU CAAP	2
HISTORIQUE	2
MISSION	2
MANDAT	2
FONCTIONS	2
VALEURS	3
PORTRAIT DE LA RÉGION	3
CONSEIL D'ADMINISTRATION ET RESSOURCES HUMAINES.....	5
CONSEIL D'ADMINISTRATION	5
RESSOURCES HUMAINES	6
FORMATION.....	6
ACTIVITÉS RÉGIONALES.....	8
PROMOTION RÉGIONALE	8
CONCERTATION ET REPRÉSENTATION.....	10
PARTENAIRES DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	10
ORGANISMES DU MILIEU	10
SERVICES RENDUS.....	12
INFORMATION ET RÉFÉRENCE	12
SOUTIEN-CONSEIL	12
DÉMARCHE DE PLAINTÉ	13
LES ORGANISMES VISÉS	13
LES RECOURS UTILISÉS.....	13
LES OBJETS DE PLAINTÉ	14
EXEMPLES DE MESURES OU DE RECOMMANDATIONS	15
LES RENCONTRES	16
PORTRAIT DES PERSONNES QUI REQUIÈRENT NOS SERVICES.....	16
SOURCE DE RÉFÉRENCE	18
LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE.....	18
ACTIVITÉS PROVINCIALES	20
FÉDÉRATION DES CENTRES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (FCAAP)	20
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS)	20

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Mauricie et Centre-du-Québec est fier de vous présenter le bilan des activités réalisées et des services rendus pour l'exercice 2010-2011.

Cette année, nous avons actualisé notre image corporative en ajoutant à notre logo existant un concept graphique illustrant notre approche. Un slogan a également été créé, mettant l'accent sur l'aspect positif d'une plainte comme moyen de communiquer ses insatisfactions et de contribuer à l'amélioration des services du réseau.

**« COMMUNIQUER POUR AMÉLIORER
les services de santé et les services sociaux »**

Cette démarche a donné naissance à plusieurs projets, dont la refonte de notre site internet ainsi que l'uniformisation de nos outils promotionnels pour afficher nos nouvelles couleurs. Le lancement de L'infoCAAP, notre bulletin d'information semestriel destiné aux membres et aux partenaires, figure aussi parmi nos réalisations.

Encore une fois, les administrateurs de notre CAAP ont mis leurs connaissances et leur expertise au service de nos membres et usagers. La satisfaction de ceux que nous desservons demeure pour nous une mission de chaque instant. Nous saluons cette année, l'arrivée de monsieur Paul Couture qui a généreusement accepté de se joindre à notre Conseil d'administration. Nous avons pu profiter de sa vaste expérience, de son esprit d'équipe et de sa participation active à nos discussions.

Comme toujours, nous avons été fort bien alimentés par une Directrice clairvoyante, vigilante et compétente. La passion qui l'anime donne le goût de se dépasser. Nous remercions notre équipe permanente qui, par leur professionnalisme, offre aux usagers de notre région des services de qualité. Leur savoir-faire, leur savoir-être et leur implication sont des qualités sur lesquelles nous pouvons compter année après année.

Pour 2011-2012, le Conseil d'administration entend bien continuer de s'investir pleinement afin d'assurer une saine gouvernance. Pour leur part, la direction et tout le personnel de l'organisme comptent maintenir leur engagement à offrir des services de qualité aux citoyens de la région. Dans une VISION commune, nous nous proposons de prendre les moyens d'aller plus loin dans la réalisation de notre MISSION.

Solange M. Gamache
Présidente du conseil d'administration

Rolande Beaulieu
Directrice générale



PRÉSENTATION DU CAAP

HISTORIQUE

En 1990, la réforme du système de santé et des services sociaux est le résultat de nombreuses consultations desquelles découlent des orientations et mesures visant à placer le citoyen au centre du système. Les usagers notent un écart entre les droits énoncés et leur application. Ils utilisent peu les recours existant tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du réseau soit par méconnaissance ou parce qu'ils les jugent inefficaces.

La Loi sur les services de santé et services sociaux adoptée en 1991, vient renforcer et élargir les droits des usagers du réseau et met en place certaines mesures de protection et de promotion de ces droits. Dans cet esprit, le régime d'examen des plaintes est implanté, offrant aux usagers une voix pour se faire entendre et pour faire respecter leurs droits.

Le ministre de la Santé et des Services sociaux confie à un organisme communautaire le mandat d'assister et accompagner, sur demande, les usagers désirant porter plainte. En 1993, en Mauricie et Centre-du-Québec, le mandat est confié à l'organisme Recours 3-S. En 1999, une même dénomination sociale est adoptée par tous les organismes d'assistance et d'accompagnement soit : Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP).

MISSION

Notre mission est de soutenir les usagers de la région, afin de faciliter l'exercice de leurs droits et l'expression de leurs attentes, relativement aux services de santé et de services sociaux et ainsi contribuer à l'amélioration de la qualité des services.

MANDAT

La Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSS article 76.6) définit le mandat des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Le ministre doit confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et accompagner, sur demande, les usagers de désirant porter plainte auprès d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, d'une Agence de la santé et des services sociaux (Agence SSS), du Protecteur du citoyen en matière de santé et services sociaux ou dont la plainte a été acheminée au conseil des médecins dentistes et pharmaciens.

FONCTIONS

L'article 76.7 de la LSSS détermine les fonctions de notre organisme comme suit :

- Informer l'utilisateur sur le fonctionnement du régime d'examen des plaintes ;
- Aider à clarifier l'objet de la plainte ;
- Rédiger la plainte au besoin ;

- Assister et accompagner l'utilisateur, sur demande, à chaque étape du recours ;
- Faciliter la conciliation avec toute instance concernée ;
- Contribuer, par notre soutien, à la satisfaction de l'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits.

VALEURS

Notre code d'éthique définit nos valeurs :

1. Le respect des personnes, leur autonomie et leur compétence ;
2. L'ouverture d'esprit ;
3. La confidentialité ;
4. L'accessibilité et la disponibilité ;
5. La qualité des services et le respect du mandat ;
6. La gratuité des services.

PORTRAIT DE LA RÉGION

La population de la Mauricie et du Centre-du-Québec est de 484,567 habitants. La région est divisée en huit réseaux locaux de services (RLS). Elle compte 5 établissements à mission régionale soit : un centre de réadaptation en déficience physique, un centre de services en déficience intellectuelle et TED, un centre de réadaptation en dépendance, un centre jeunesse ainsi qu'un centre hospitalier, 8 centres de santé et de services sociaux (CSSS) et 2 centres d'hébergement privés conventionnés.

On y retrouve aussi 245 organismes communautaires reconnus par l'Agence SSS, 12 entreprises ambulancières, 222 résidences pour personnes âgées certifiées, 21 groupes de médecine familiale (GMF) ainsi que de nombreuses ressources de type intermédiaire (RI) et ressources de type familial (RTF).

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET RESSOURCES HUMAINES

CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2010-2011, le conseil d'administration de l'organisme était formé de 7 administrateurs.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Madame Solange Gamache, Présidente	MRC Ville de Trois-Rivières
Madame Huguette Joyal, Vice-présidente	MRC Nicolet-Yamaska
Monsieur Jacques Dessureault, Trésorier	MRC Ville de Shawinigan
Madame Ginette Matton, Secrétaire	MRC Mékinac
Madame Lucie Legault, Administratrice	MRC Drummond
Madame Paule Rouillard, Administratrice	MRC Agglomération de La Tuque
Monsieur Paul Couture, Administrateur	MRC de l'Érable

- L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 2 juin 2010, 14 personnes étaient présentes dont sept membres. Lors de cette assemblée, les membres ont ratifié les modifications aux règlements généraux.
- Le conseil d'administration a tenu 5 réunions régulières et 1 conférence téléphonique.
- Des comités de travail ont été mis sur pied afin de réaliser des mandats spécifiques.
- Au 31 mars 2011, le nombre de membres était de 17.

COMITÉ POLITIQUE CONCERNANT LE DIRECTEUR GÉNÉRAL
Membres : Madame Solange Gamache Madame Lucie Legault Madame Rolande Beaulieu, directrice
Rencontre : 1 rencontre en janvier
Réalisations : - Profil d'exigences, description de poste et description de tâches - Politique de sélection du directeur

COMITÉ D'ÉVALUATION DE LA DIRECTION
Membres : Madame Solange Gamache Madame Huguette Joyal Madame Paule Rouillard
Rencontre : 1 rencontre en mars

COMITÉ RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE
Membres : Madame Ginette Matton Monsieur Jacques Dessureault
Rencontre : 1 rencontre en mai avec le vérificateur comptable

RESSOURCES HUMAINES

En 2010-2011, l'équipe permanente du CAAP Mauricie et Centre-du-Québec était composée de 5 personnes dont trois postes à temps complet 5 jours/semaine et un poste à temps partiel 4 jours. Un poste a été occupé de façon temporaire soit 3 jours/semaine pour une période d'un mois et 4 jours/semaine pour une durée de 3 mois.

RESSOURCES HUMAINES
Madame Sylvie Boucher, commis senior
Madame Sophie Bordeleau, conseillère
Madame Christiane Gervais, conseillère
Madame Isabelle Hardy, agente de promotion-conseillère (avril à mai)
Madame Claudette Côté, conseillère (décembre à mars)
Madame Rolande Beaulieu, directrice générale

Formation

Afin d'assurer le développement et le maintien des compétences, des formations et activités de perfectionnement sont offertes aux employés et administrateurs du CAAP. Ainsi, cette année dans le cadre du programme de formation de la Fédération des CAAP (FCAAP), les administrateurs ainsi que le personnel permanent du CAAP ont participé aux formations suivantes :

- Tableaux de bord ;
- Favoriser la conciliation ;
- Première réponse pour clientèles particulières ;
- La Gouvernance stratégique

Le personnel du CAAP a aussi participé à des formations offertes par la CDC du Centre-de-la-Mauricie, le Centre de formation communautaire de la Mauricie (CFCM) ou autres organismes et associations de la région :

- Évaluation du personnel ;
- Plan de communication ;
- Planification stratégique ;
- Excel ;
- PowerPoint ;

- Normes du travail : *CDC de Trois-Rivières et Comité d'action des non-syndiqués (CANOS)* ;
- Loi P38, formation de base en santé mentale : *Regroupement des organismes de base en santé mentale (ROBSM)* ;
- Demandes d'accès et de rectification des dossiers : *Association québécoise des archivistes médicales* ;
- Mise à jour du site web : *Omnimédia*
- Dîner –conférence : Le respect de l'autonomie et la protection de la personne : *UQTR, département de gérontologie.*

ACTIVITÉS RÉGIONALES

PROMOTION RÉGIONALE

Tel que nous le mentionnions en introduction, notre principal projet a été d'actualiser notre image corporative. Nous avons débuté par la refonte de notre site internet, la création d'un slogan et par la suite, l'uniformisation de nos outils promotionnels.

Dans le but d'informer les personnes sur leurs droits et recours en matière de santé et de services sociaux, d'augmenter notre visibilité et de faire connaître nos services, plusieurs activités ont été réalisées.

Les séances d'information sur nos services, les droits et le régime d'examen des plaintes

- ✓ Étudiants en technique de travail social, CEGEP de Trois-Rivières, en collaboration avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CSSS de l'Énergie, deux rencontres ont eu lieu en avril 2010 ;
Participants : 27 personnes
- ✓ Comité des usagers du CSSS d'Arthabaska-et-de-l'Érable à Plessisville, présentation à l'AGA, octobre ;
Participants : 100 personnes
- ✓ Comité des usagers du CSSS d'Arthabaska-et-de-l'Érable à Victoriaville, présentation à l'AGA, octobre ;
Participants : 150 personnes
- ✓ Comité des usagers de Domrémy Mauricie et Centre-du-Québec en collaboration avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, novembre ;
Participants : 7 personnes
- ✓ Comité des usagers du Centre de réadaptation Interval en collaboration avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, décembre ;
Participants : 9 personnes
- ✓ Ligne Info-Aînés, février ;
Participants : 3 personnes
- ✓ Table des aînés du Centre-de-la-Mauricie, mars ;
Participants : 10 personnes
- ✓ Comité des usagers du CSSS de l'Énergie, mars ;
Participants : 12 personnes

Voici quelques-uns des commentaires recueillis lors des séances d'information :

- ✓ *Beau travail! C'était très intéressant. Merci.*
- ✓ *La pochette d'information est très intéressante et appréciée.*
- ✓ *Les informations étaient très claires. Les exemples étaient pertinents.*
- ✓ *TRÈS intéressant. PowerPoint clair et précis. Bonne idée de nous fournir une copie en main. Exemples concrets très pertinents et facilitent la compréhension. Merci beaucoup d'avoir pris le temps de nous rencontrer.*
- ✓ *C'est très bien fait. Bien expliquer. Bien résumé et concret. Merci.*

L'infoCAAP

Notre premier bulletin fut présenté en septembre. Il s'agit d'un nouvel outil de communication qui nous permet de partager de l'information concernant nos activités, le régime de plaintes ou tout autre sujet en lien avec les services de santé et services sociaux. Ce bulletin sera distribué deux fois par année à nos membres, aux partenaires du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'à nos collaborateurs.

Capsules Radio

Un projet de partenariat a été développé avec le CAAP Estrie afin de promouvoir nos services au Centre-du-Québec via la production de capsules radiophoniques. Du 28 février à la fin mars, cinq différentes capsules radio concernant les services du CAAP et les droits en santé et services sociaux ont été présentées à 120 reprises dont 30 à heures fixes.

Contacts avec des intervenants d'organismes de la région

- CSSS de Trois-Rivières pour s'associer à la tournée des HLM ;
- FADOQ du Centre-du-Québec ;
- Association des professionnels retraités du Québec (APRQ);

Parutions de nos coordonnées et d'articles

- Répertoire CAB Laviolette ;
- Bottin de référence pour les intervenants du CSSS de l'Énergie de Shawinigan ;
- Le Résolu, journal de l'Agence SSS Mauricie et Centre-du-Québec : article pour présenter notre nouveau site Internet, novembre ;
- Journal le Rayonnement de l'AQDR Mékinac, article sur nos services, automne ;
- Journal l'Alerte de AQDR de Trois-Rivières parution de notre bulletin (1,200 membres), décembre ;

Le matériel promotionnel

La conception du nouveau matériel promotionnel (signets, bloc-notes, aimants, para-post, affiches et pochettes) avait pour but d'uniformiser nos outils de promotion. Nos dépliants ont été remis aux 318 participants présents lors des séances d'information. Nous avons aussi fait parvenir plus de 2,780 dépliants à des organismes ou établissements de la région ainsi que 160 signets.

Site internet

Notre nouveau site internet a été mis en ligne en septembre dernier. Nous avons reçu 1,466 visiteurs cette année.

Rencontre

Une rencontre de concertation a eu lieu avec la déléguée responsable de la promotion au bureau du Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence SSS afin planifier les activités qui pourraient être réalisées conjointement dans l'année.

CONCERTATION ET REPRÉSENTATION

Notre organisme est impliqué et participe aux activités de concertation avec les partenaires du régime d'examen des plaintes. Nous sommes aussi présents et collaborons à certaines activités organisées par des organismes du milieu.

Partenaires du régime d'examen des plaintes

- Notre équipe a participé aux cinq rencontres des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services organisées par le commissaire régional de l'Agence SSS ;
- Trois rencontres d'échanges ont eu lieu avec le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services et la directrice de l'organisme ;
- Une rencontre avec la nouvelle commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CHRTR et l'équipe du CAAP s'est déroulée à nos bureaux en août ;
- Les conseillères et de la directrice étaient présentes à la journée des comités d'usagers dans le cadre de la Semaine des comités d'usagers en octobre dernier.

Organismes du milieu

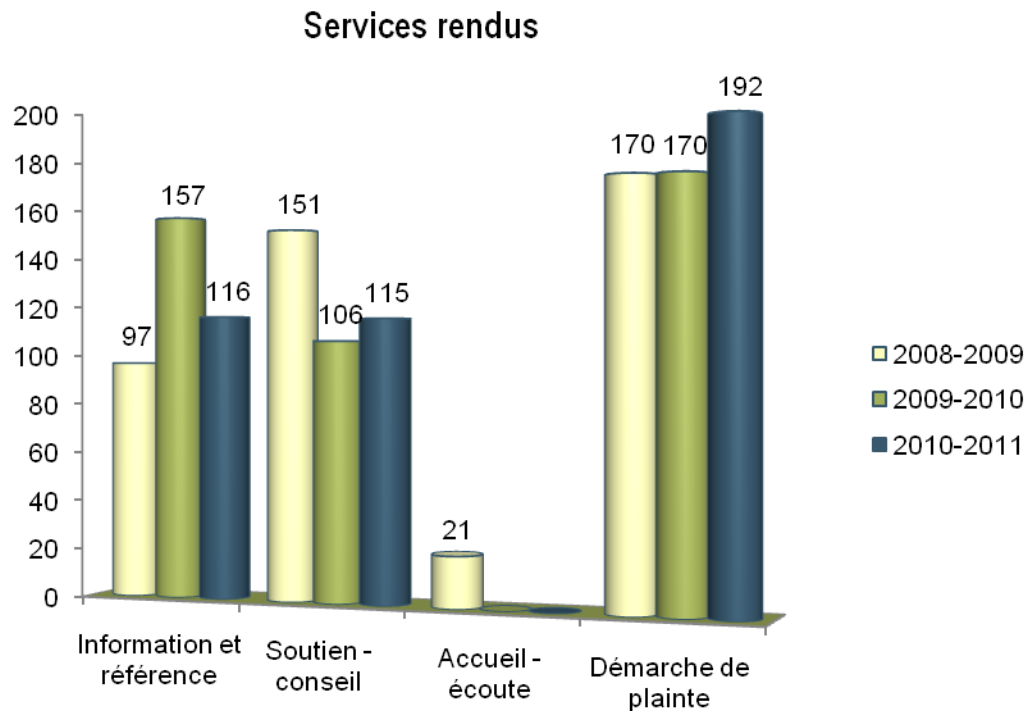
- Membre de la CDC du Centre-de-la-Mauricie : des représentants de notre organisme étaient présents aux activités Portes ouvertes et Déjeuner des Bons coups ;
- Membre de la Table de concertation abus auprès des aînés de la Mauricie : la directrice a participé aux 4 rencontres des membres, à l'AGA ainsi qu'au Colloque organisé dans le

cadre de la Journée des aînés. Notre implication sur le *Comité hébergement* a donné lieu à 5 rencontres.

- Conférence de la ministre de la Famille et des Aînés Madame Marguerite Blais, pour souligner le 25^e anniversaire de la Table des aînés, septembre ;
- Activité soulignant le 20^e anniversaire du CAVAC en septembre.

SERVICES RENDUS

Nous présentons dans les pages qui suivent les données relatives aux services rendus pour l'exercice 2010-2011. **Nombre de demandes de services : 423** comparativement à 433 l'an dernier une baisse de 2 %.



INFORMATION ET RÉFÉRENCE

Il s'agit d'information sur nos services, les droits en santé et services sociaux, le régime d'examen des plaintes, les autres recours, les services en santé et services sociaux ainsi que des références faites auprès des ressources pouvant répondre à des besoins spécifiques.

Demandes d'information : 116, représentant 27 % des demandes reçues en 2010-2011 soit une diminution de 26 %.

SOUTIEN-CONSEIL

Ces demandes exigent que des démarches soient faites pour aider la personne. Il peut s'agir par exemple, de rédiger une demande d'accès pour obtenir copie d'un dossier médical ou psychosocial, d'une demande de rectification ou d'ajout. Il s'agit parfois d'un soutien apporté à la personne pour faciliter sa démarche en rapport à un autre recours (ordres professionnels) ou encore de recherches afin d'obtenir les informations pour répondre à ses besoins. Les demandes d'intervention sont aussi consignées dans cette catégorie.

Soutien-conseil : 115 une augmentation de 8 % représentant 27 % des services.

DÉMARCHE DE PLAINTE

Ces demandes consistent à assister et accompagner la personne pour le dépôt d'une plainte, auprès d'un établissement, de l'Agence de la santé et des services sociaux, d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) ou du Protecteur du citoyen en matière de santé et services sociaux.

Démarches de plainte : 192 cette année comparativement à 170 en 2009-2010, une hausse de 13 %. En début de la période 29 plaintes étaient en voie de traitement. À la fin de la période 31 plaintes demeuraient en suspens, 22 avaient été abandonnées et 110 avaient été déposées. Bien que la majorité des causes d'abandon sont inconnues ou non disponibles, certains ont abandonné parce que la situation a été réglée avant le dépôt ou parce qu'ils ont simplement décidé de ne pas poursuivre leur démarche.

Les organismes visés

Parmi les plaintes que nous avons assistées, les centres jeunesse arrivent au premier rang avec 36 % du nombre total de plaintes, suivent les centres hospitaliers avec 30 %, dans les deux cas une baisse de 2 % en rapport à l'an dernier. Les plaintes concernant les services d'un CLSC représentent 12 %, en hausse de 3 %. Pour leur part, les centres de réadaptation en déficience intellectuelle, physique ou en toxicomanie affichent un taux de 9 % comparativement à 5 % pour l'exercice précédent. Les plaintes en rapport aux centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) sont demeurées à 6 %. Finalement, les résidences pour personnes âgées ainsi que les services préhospitaliers d'urgence représentent 2 % chacun.

Les recours utilisés

RECOURS UTILISÉ		
	2009-2010	2010-2011
Premier recours :		
Commissaire local	102	128
Commissaire régional	15	8
Médecin examinateur (concernant un médecin)	23	26
Deuxième recours :		
Comité de révision (concernant un médecin)	5	6
CMDP (concernant un médecin)	1	1
Protecteur du citoyen	24	23
Total :	170	192

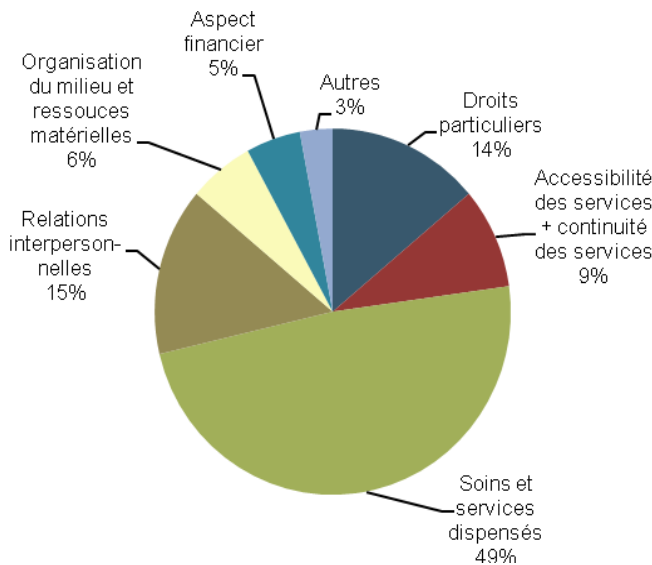
Les plaintes en premier recours adressées au commissaire local, au commissaire régional ou au médecin examinateur sont au nombre de 162. En deuxième recours auprès du Protecteur du citoyen, du comité de révision ou du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), le nombre est de 30.

Les objets de plainte

Les objets de plainte sont au nombre de 358 dont 50 relatifs à une plainte médicale. Ils sont regroupés en 7 catégories soit les soins et services dispensés, les relations interpersonnelles, l'accessibilité et la continuité, les ressources matérielles et l'aspect financier ainsi que les droits particuliers reconnus dans la Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS). Vous retrouverez ci-dessous, 2 graphiques indiquant le pourcentage pour chacune des catégories d'objets de plainte. L'un des graphiques représente spécifiquement les objets de plainte en rapport aux plaintes médicales tandis que l'autre brosse un tableau des objets concernant les autres plaintes.

Dans les deux cas, **les soins et services dispensés arrivent au premier rang**. Il s'agit ici du savoir-faire qui se rapporte, entre autres, au jugement professionnel, à l'évaluation, aux normes de pratique. Parmi les droits particuliers, le droit à l'information figure au premier rang depuis six ans.

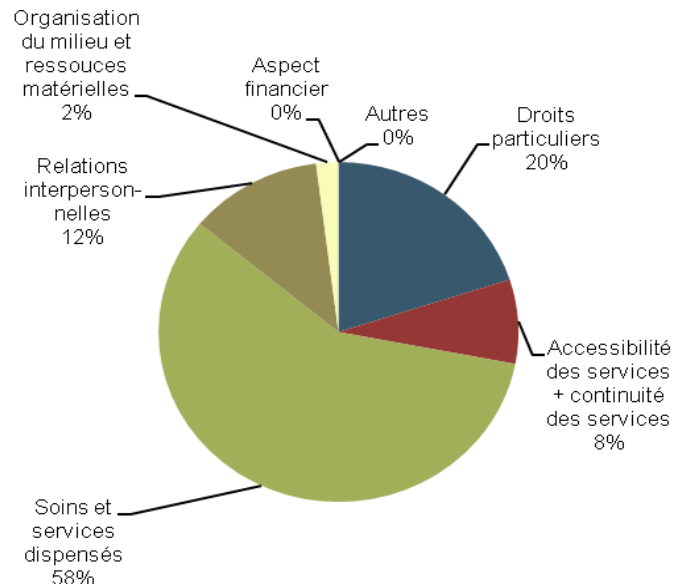
Démarche de plainte – objets de plainte et droits particuliers



Au 2^e rang se situent les relations interpersonnelles 15 %.

Les droits particuliers reconnus dans la LSSSS arrivent au 3^e rang avec 14 %.

Démarche de plainte concernant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident – objets de plainte et droits particuliers



Au 2^e rang se situent les droits particuliers avec 20 %.

Les relations interpersonnelles représentent 12 % et sont au 3^e rang.

Exemples de mesures ou de recommandations

Nous avons regroupé par catégories d'objets quelques extraits de mesures ou recommandations tirées des plaintes que nous avons assistées en 2010-2011.

Soins et services dispensés :

- ✓ *Nous avons demandé au Dr XXX de revoir avec le personnel infirmier le protocole lors d'épisode de gastro-entérite afin que des indications claires soient données au personnel pour qu'une telle situation ne se reproduise plus.*
- ✓ *S'assurer que le personnel inscrit au dossier patient toutes les informations pertinentes.*

Relations interpersonnelles :

- ✓ *Recommande que la préposée concernée soit rencontrée et sensibilisée par rapport au code d'éthique en vigueur dans la résidence. Nous recommandons également qu'elle soit sensibilisée à l'importance de respecter le plan de traitement individualisé.*
- ✓ *Le personnel a été sensibilisé à l'importance d'adopter une attitude empathique à l'égard des familles face à leurs inquiétudes et préoccupations à l'égard de leur parent. Ils doivent se montrer rassurants et garder une attitude d'ouverture lorsque les familles demandent du support.*

Accessibilité des services et continuité des services :

- ✓ *Je recommande que le membre du comité de suivi conjoint prévu à l'entente de collaboration, revoie cette situation avec son vis-à-vis. L'objectif est de comprendre pourquoi un tel délai a été nécessaire pour obtenir une place et apporter les correctifs nécessaires.*
- ✓ *En ce qui concerne la façon de vous rejoindre, votre attente a été consignée clairement dans toutes les fiches d'identification (papier, plan de travail et informatique) et dans le dossier, afin que la même information se retrouve partout.*

Organisation du milieu et ressources matérielles :

- ✓ *Recommande que les responsables s'assurent que les mesures d'hygiène requises soient prises lors de la dispensation de soins à la salle à manger.*

Aspect financier :

- ✓ *... j'ai recommandé à l'établissement de rembourser la contribution financière de l'usagère pour la période 30 décembre au 6 janvier puisque vous avez avisé formellement l'éducatrice que vous repreniez votre fille chez vous et que celle-ci est revenue au domicile le 30 décembre.*
- ✓ *Voir à ce que la facturation soit faite mensuellement et que les prélèvements bancaires soient faits de façon régulière à date fixe de chaque mois si cela s'avère possible.*

Droits particuliers :

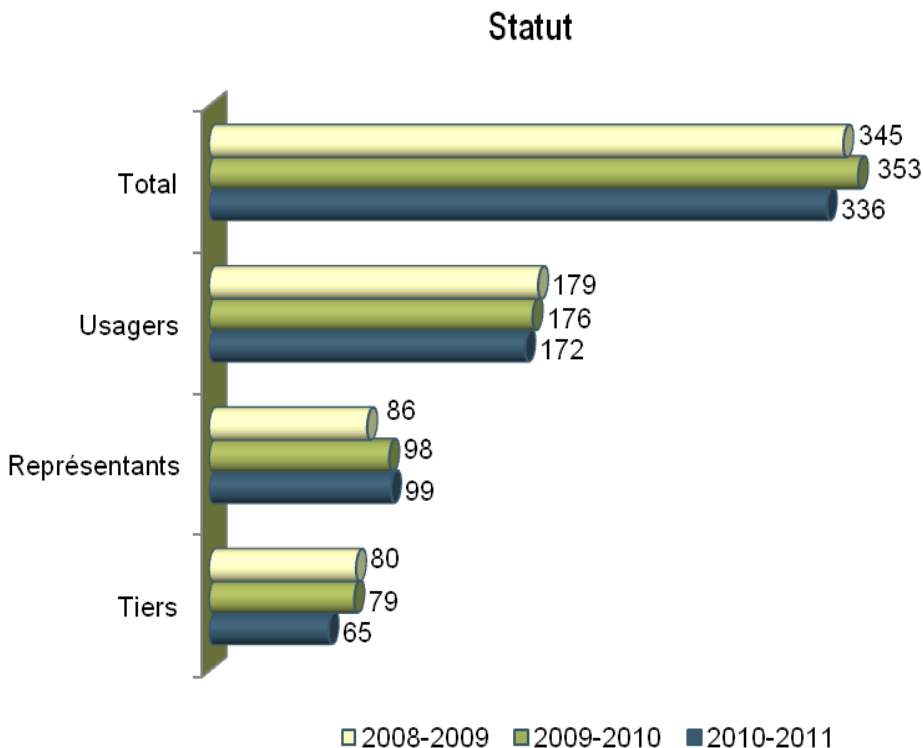
- ✓ *Recommande de réaliser avec votre collaboration, un plan de services individualisés (PSI)*
- ✓ *J'ai discuté de façon spécifique avec Dr.... J'ai attiré son attention sur l'importance de bien expliquer aux patients ce qui survient en cours de traitement....Des explications claires et exhaustives permettent au patient de mieux comprendre l'évolution parfois compliquée de la maladie*
- ✓ *S'assurer que tous les membres du personnel et médecins saisissent bien la notion de confidentialité.*

Les rencontres

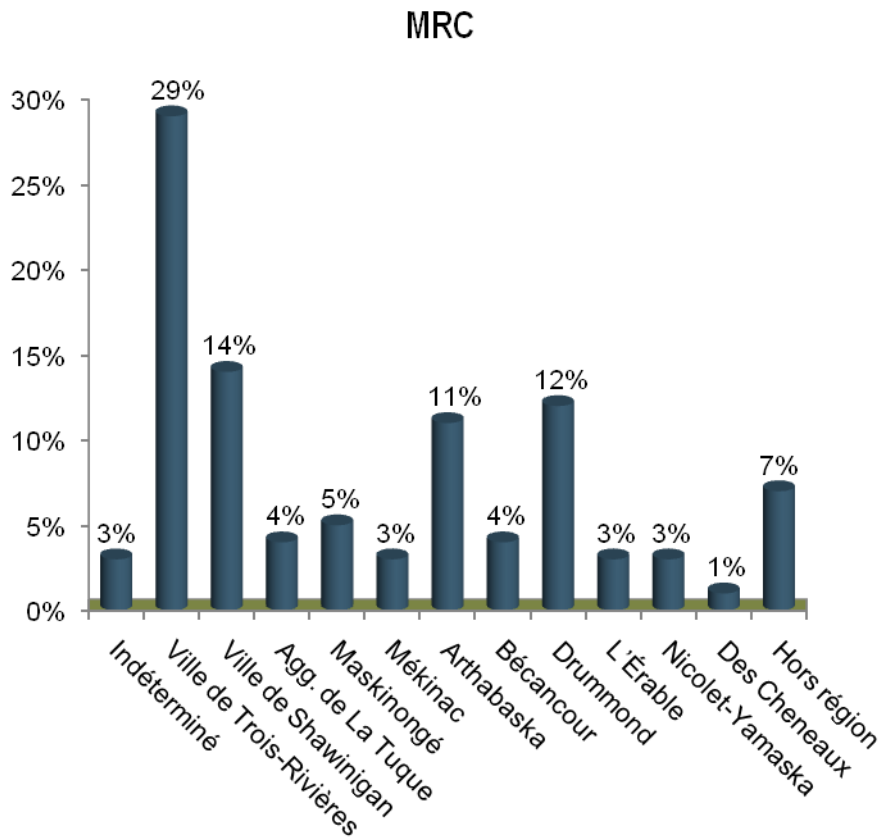
Les démarches ont donné lieu à 146 rencontres. 103 ont eu lieu à domicile, 13 au CAAP et 14 se sont déroulées dans un autre endroit. Les usagers ont été accompagnés à 16 reprises, par une conseillère du CAAP, pour des rencontres auprès d'un établissement ou de l'Agence SSS et pour une conférence téléphonique auprès du Protecteur du citoyen. Nous constatons une augmentation de 30 % des accompagnements en comparaison avec 2009-2010.

PORTRAIT DES PERSONNES QUI REQUIÈRENT NOS SERVICES

Nous observons une diminution de l'ordre de 5 % quant aux personnes qui ont eu recours à nos services cette année. Les usagers sollicitent eux-mêmes nos services dans 51 % des cas alors que 30 % sont des représentants et 19 % des tiers. 54 % des personnes que nous desservons sont des femmes.



Provenance

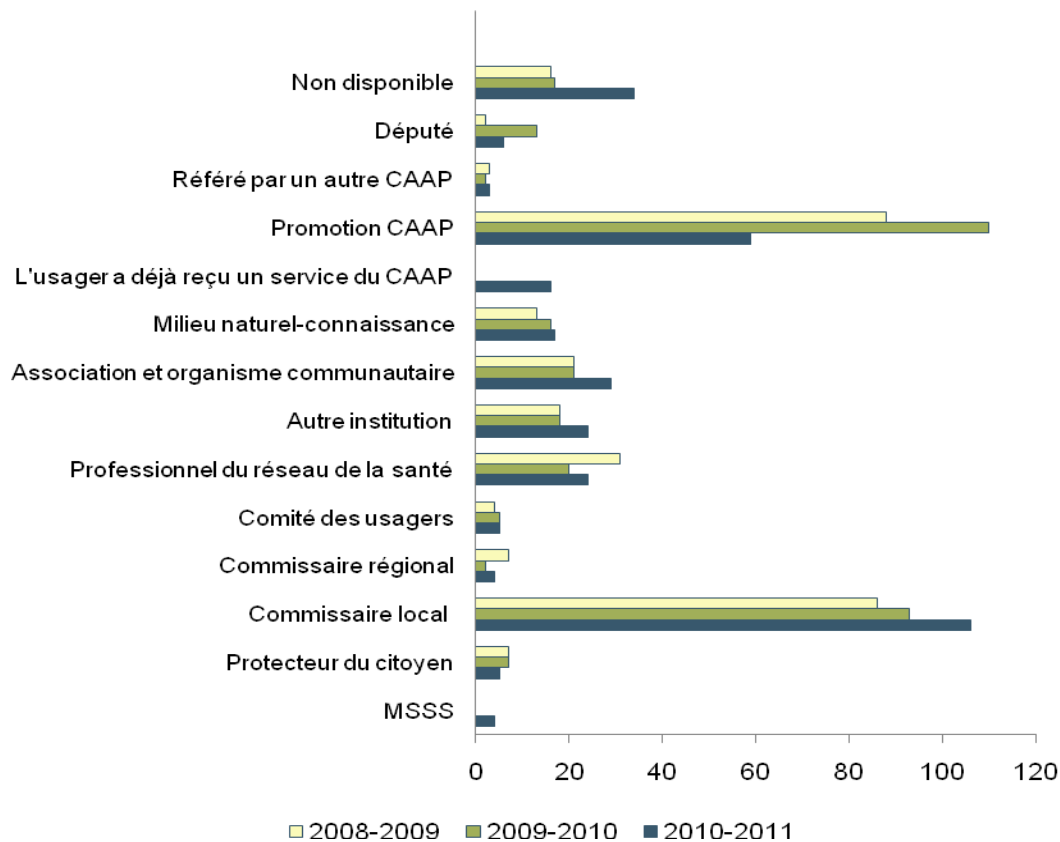


Plus de la moitié des personnes qui nous contactent, soit 55 %, proviennent des MRC de la Ville de Trois-Rivières et la Ville de Shawinigan ainsi que de la MRC de Drummond. Une augmentation de 2 % est constatée pour les MRC de Drummond, Maskinongé et pour l'Agglomération de La Tuque.

SOURCE DE RÉFÉRENCE

Nous constatons une hausse de 6% des références en provenance des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et de 3 % en provenance des organismes et associations communautaires. Cette année, nous remarquons une diminution de 13 % des sources de référence en rapport à la promotion du CAAP. Cette diminution peut être attribuée entre autres, au départ de l'agente de promotion du CAAP dont le poste a été remplacé trois mois seulement ce qui a eu un impact sur le nombre d'activités promotionnelles durant l'année.

Source de référence



LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Depuis neuf ans, notre organisme procède à un sondage satisfaction auprès des personnes qui ont eu recours à nos services, et ce, dans le but d'améliorer la qualité des services offerts. Cette année, nous avons fait parvenir 109 questionnaires. Le taux de réponse a été de 39 %.

Il s'agit d'un questionnaire composé de 8 questions dont l'échelle d'appréciation est répartie comme suit : 1 - Insatisfait, 2 - Peu satisfait, 3 - Satisfait et 4 - Très satisfait. 100 % des répondants recommanderaient nos services à un proche ou à un ami. 80 % des personnes qui ont répondu au sondage, ont ajouté des commentaires.

	QUESTIONS	% DES PERSONNES SATISFAITES ET TRÈS SATISFAITES
1.	L'accueil du personnel	100 %
2.	Le respect et la considération que l'on vous a manifestés	100 %
3.	Le temps que l'on vous a accordé	100 %
4.	La façon dont on a compris votre problème vos besoins	100 %
5.	La clarté des informations et des explications données	100 %
6.	Le délai à répondre à vos demandes	97 %
7.	Le suivi régulier dans votre dossier	98 %
8.	Globalement votre degré de satisfaction des services reçus	100 %

Les résultats du questionnaire de satisfaction démontrent une amélioration de 2 à 3 % de la satisfaction des personnes ayant eu recours à nos services.

Voici quelques commentaires :

- « *J'ai beaucoup apprécié votre service, sans votre aide je ne suis pas certaine d'avoir gagné ma cause qui me tenait à cœur. Un gros merci! Vous avez un personnel très humain et qualifié. Encore une fois merci. »*
- « *.....a accompli son travail de façon exemplaire. Ma mère et moi, nous nous sommes senties comprises. La lettre qu'elle a rédigée reflétait vraiment ce que nous avons vécu. Alors BRAVO et MERCI MILLE FOIS. »*
- « *Je tenais à vous dire encore un gros merci pour ce que vous avez fait dans le dossier de mes petits-enfants. Des gens comme vous sont exceptionnels avec votre gentillesse et votre beau travail. Vous êtes une perle Mme.... et de vous avoir écrit l'autre fois m'a donné le courage de me rendre jusqu'au bout. Merci d'être là pour nous et pour tous ceux que vous côtoyez »*
- « *.....a fait un très bon travail, a été présente et son aide a été très précieuse. Nous sommes vraiment satisfaits de sa compréhension, de son écoute, de son professionnalisme et de sa gentillesse. C'est un organisme utile et qui a intérêt à se faire connaître. Il est adapté aux besoins particuliers. Nous vous remercions encore vous êtes importants pour les personnes âgées présentes et futures et leur famille. »*
- « *Merci à la personne qui m'a aidée dans ma démarche. Faire plus de publicité pour que le peuple vous connaisse davantage. »*
- « *Une mention pour madame..... Très humaine, facile de s'exprimer avec elle. Merci madame. Toujours nous donner des explications pertinentes face à notre démarche, car nous ne savons pas nos droits face au système. »*

ACTIVITÉS PROVINCIALES

FÉDÉRATION DES CENTRES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (FCAAP)

En 1995 le CAAP devient membre du Regroupement provincial des organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement (RPOCAA). En 2007, le regroupement change de dénomination sociale devient la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Le CAAP y désigne 2 membres actifs comme représentants : la directrice et une administratrice.

La Fédération a pour mission

- ✓ de susciter le partage entre tous les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes membres de la Fédération et de les représenter sur le plan politique, administratif, économique et professionnel dans l'exercice de leur mission ;
- ✓ d'offrir une gamme de services en soutien à leur développement ;
- ✓ de faire la promotion du service d'assistance et d'accompagnement offert par les CAAP auprès de la population en général.

Participation

- Assemblée générale annuelle et assemblée générale spéciale : participation des 2 membres désignés du CAAP ;
- CA : une administratrice du CAAP est nommée au CA de la Fédération (FCAAP). Au cours de l'année, elle a participé à 18 réunions de CA par conférences téléphoniques ou en rencontres physiques.
- Rencontre d'échanges et d'orientation en juin : présence des 2 membres désignés ;
- Rencontre d'information et de concertation : présence des 2 membres désignés, septembre ;
- 2 conférences téléphoniques de la FCAAP (directrice) ;
- Comité Programme d'amélioration continue de la qualité (PACQ) : 2 rencontres en août et 1 conférence téléphonique en septembre (directrice) ;
- Comité formation : 1 rencontre et 11 conférences téléphoniques, recherches et soumissions, suivis avec les formateurs, mise à jour de politique, procédure (la directrice).

Rencontre entre CAAP

- Rencontre d'échanges avec de tout le personnel et les équipes du CAAP Capitale-Nationale et du CAAP Saguenay/Lac St-Jean en mai.
- Rencontre de la directrice avec la directrice du CAAP Capitale-Nationale.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS)

La directrice et la présidente du CAAP étaient présentes à la rencontre avec la Direction de la qualité et le Programme soutien aux organismes communautaires (PSOC) du MSSS qui a eu lieu à Québec le 17 mars 2011.