



## *RAPPORT D'ACTIVITÉS 2009-2010*

*Présenté le mercredi 2 juin 2010*

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Mauricie et Centre-du-Québec, 634, 4<sup>e</sup> Rue, Shawinigan (Québec), G9N 1G8

Tél. (819) 537-3911 ou 1-877-767-2227, fax. (819) 537-3164

Adresse de courriel : [info@caap-mcq.qc](mailto:info@caap-mcq.qc).

Site web : [www.caap-mcq.qc.ca](http://www.caap-mcq.qc.ca)

\*\*\*\*\*

*Rédaction*

Madame Rolande Beaulieu, directrice

*Graphiques et mise en page*

Madame Sylvie Boucher, commis senior

*Toute reproduction, en tout ou en partie, est autorisée à condition d'en mentionner la source*

## *Table des matières*

---

<b>1.</b>	<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE .....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>PRÉSENTATION DU CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES .....</b>	<b>2</b>
2.1	HISTORIQUE.....	2
2.2	NOTRE MISSION ET MANDAT.....	2
2.3	NOS FONCTIONS.....	3
2.4	NOS VALEURS .....	3
2.5	PORTRAIT DE LA RÉGION .....	3
<b>3.</b>	<b>CONSEIL D'ADMINISTRATION ET RESSOURCES HUMAINES .....</b>	<b>5</b>
3.1	CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	5
3.1.1	Comité des règlements généraux : .....	5
3.1.2	Comité de la responsabilité financière : .....	5
3.2	RESSOURCES HUMAINES.....	6
3.2.1	Formation.....	6
<b>4.</b>	<b>ACTIVITÉS RÉGIONALES.....</b>	<b>8</b>
4.1	PROMOTION RÉGIONALE.....	8
4.2	CONCERTATION ET REPRÉSENTATION.....	10
4.2.1	Partenaires du régime d'examen des plaintes .....	10
4.2.2	Organismes du milieu .....	11
<b>5.</b>	<b>SERVICES RENDUS.....</b>	<b>12</b>
5.1	LES DÉMARCHES DE PLAINTÉ.....	13
5.1.1	Les organismes visés.....	13
5.1.2	Les recours utilisés .....	13
5.1.3	Les objets de plainte .....	13
5.1.4	Exemples de mesures ou de recommandations .....	14
5.1.5	Les rencontres .....	15
5.2	PORTRAIT DES PERSONNES QUI REQUIÈRENT NOS SERVICES.....	16
5.3	SOURCE DE RÉFÉRENCE .....	17
5.4	LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE .....	18
<b>6.</b>	<b>ACTIVITÉS PROVINCIALES .....</b>	<b>19</b>
6.1	FÉDÉRATION DES CENTRES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (FCAAP) .....	19
6.2	MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS).....	20
6.3	PROTECTEUR DU CITOYEN.....	20

## 1. MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE

---

*Au terme de chaque année, le rapport d'activités est un moyen privilégié de faire le bilan en présentant les données statistiques et la description des activités réalisées en lien avec notre mission.*

*Cette année, nous avons donné plus de place au volet qualitatif. Nous retrouvons donc à l'intérieur de ce rapport, des commentaires formulés par les usagers lors du sondage satisfaction ou de l'évaluation des séances d'information. Ces appréciations décrivent bien, à notre avis, l'impact positif de nos services auprès de ces personnes. De plus, nous avons voulu mettre en valeur la contribution qu'une démarche de plainte peut avoir sur l'amélioration de la qualité des services. Pour ce faire, nous vous présentons des exemples de recommandations ou de mesures, résultant de démarches que nous avons assistées.*

*C'est avec une grande fierté que nous soumettons à l'Assemblée générale des Règlements généraux révisés. Nous les avons remaniés avec le souci d'offrir à nos membres : clarté, concision et précision. Nous sommes maintenant en mesure d'offrir, aux usagers qui le désirent, la possibilité de s'engager en tant que membre officiel de notre organisme. Nous croyons que cette façon de faire va permettre de créer un sentiment d'appartenance, de resserrer nos liens, les rendre indéfectibles et encore plus efficaces dans notre recherche de collaboration pour améliorer la qualité des soins de santé et des services sociaux de notre région.*

*Ce fut l'occasion, par excellence, d'apprécier la compétence, la rigueur et le professionnalisme avec lesquels nos administrateurs ont su mener à bien cette tâche. Tout au cours de la réalisation de cet objectif, il s'est développé entre le Conseil et la Direction une complicité qui a produit les résultats que nous espérions.*

*Nous nous devons de souligner l'excellent travail de toute l'équipe permanente. Le respect, l'écoute et le professionnalisme qui les caractérisent, constituent une valeur ajoutée aux services que nous rendons à la population.*

*En terminant, nous remercions chacun des administrateurs et chaque membre du personnel pour leur implication et leur contribution à l'atteinte des objectifs et à la réalisation de notre mission.*

Solange M. Gamache  
Présidente du conseil d'administration

Rolande Beaulieu  
Directrice générale



## 2. PRÉSENTATION DU CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES

---

### 2.1 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. Certains constats sont alors identifiés. Les usagers notent souvent qu'un écart existe entre les droits énoncés et leur application. Peu d'usagers utilisent les recours existant tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du réseau soit par méconnaissance ou parce qu'ils les jugent inefficaces.

Adoptée en 1991, la Loi sur les services de santé et services sociaux 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, l'implantation du régime d'examen des plaintes offre aux usagers une voix pour se faire entendre et pour faire respecter leurs droits.

Conséquemment, le législateur jugea nécessaire qu'un organisme indépendant soit désigné dans chacune des régions du Québec pour assister et accompagner les usagers dans leurs démarches.

En 1993, dans la région Mauricie et Centre-du-Québec, le mandat fut confié à l'organisme Recours 3-S. Suite à une démarche provinciale initiée en 1999, tous les organismes d'assistance et d'accompagnement adoptent une même dénomination sociale, soit celle de Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP).

### 2.2 Notre mission et mandat

#### 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

Le mandat des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes est défini dans la Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSS). Ainsi, le ministre de la Santé et des Services sociaux a confié à notre organisme le mandat d'assister et accompagner les usagers qui désirent 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), d'un conseil des médecins dentistes et pharmaciens, ainsi que du Protecteur du citoyen en matière de santé et services sociaux. (article 76,6)

### *2.3 Nos fonctions*

Nos fonctions inscrites à l'intérieur de la LSSS sont les suivantes : (article 76.7)

- 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.

### *2.4 Nos valeurs*

Notre code d'éthique définit les valeurs et principes suivants auxquels le personnel adhère:

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.

### *2.5 Portrait de la région*

La population de la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec est de 484,567 habitants, répartie dans 11 MRC, dont 6 en Mauricie et 5 au Centre-du-Québec.

La région compte 15 établissements dont 5 à vocation régionale soit : un centre hospitalier, un centre de réadaptation en déficience physique, un centre de services en déficience intellectuelle et TED, un centre de réadaptation en dépendance ainsi qu'un centre jeunesse. On dénombre 8 centres de santé et de services sociaux et 2 centres d'hébergement privés conventionnés.

On y retrouve aussi 246 organismes communautaires reconnus par l'Agence SSS, 12 entreprises ambulancières, 222 résidences pour personnes âgées accréditées, 19 groupes de médecine familiale (GMF) ainsi que de nombreuses ressources de type intermédiaire (RI) et ressources de type familial (RTF).



### 3. *CONSEIL D'ADMINISTRATION ET RESSOURCES HUMAINES*

---

#### 3.1 *Conseil d'administration*

En 2009-2010, le conseil d'administration de l'organisme était formé de 6 administrateurs. Tous adhèrent au code d'éthique et de déontologie qui détermine leurs devoirs et obligations.

Madame Solange Gamache, Présidente MRC Ville de Trois-Rivières	Madame Ginette Matton, Secrétaire MRC Mékinac
Madame Huguette Joyal, Vice-présidente MRC Nicolet-Yamaska	Madame Lucie Legault, Administratrice MRC Drummond
Monsieur Jacques Dessureault, Trésorier MRC Ville de Shawinigan	Madame Paule Rouillard, Administratrice MRC Agglomération de La Tuque Depuis mai 2009

- L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 2 juin 2009.
- Le conseil d'administration a tenu 6 réunions régulières et 2 conférences téléphoniques en cours d'année.
- Les membres du CA se sont aussi impliqués sur des comités de travail.

##### 3.1.1 *Comité des règlements généraux:*

Cette année des modifications aux règlements généraux ont été adoptées. Les politiques qui en découlent ont été énoncées

Membres : Madame Huguette Joyal Madame Ginette Matton Monsieur Jacques Dessureault Madame Rolande Beaulieu, directrice
Rencontre : 1 rencontre du comité en février
Réalisations : - Finaliser la révision des règlements généraux ; - Finaliser la politique concernant les membres ; - Finaliser la politique concernant le recrutement des administrateurs ; - Établir la procédure concernant la durée des fonctions des administrateurs.

##### 3.1.2 *Comité de la responsabilité financière :*

Membres : Monsieur Jacques Dessureault Madame Ginette Matton
Ce comité a rencontré le vérificateur comptable avec les membres du CA pour la présentation des états financiers en mai 2009.

### 3.2 Ressources humaines

Les services du CAAP Mauricie et Centre-du-Québec sont dispensés par une équipe permanente de 5 personnes dont deux occupent des postes à temps complet et trois à temps partiel. Chaque employé contribue à l'atteinte des objectifs de l'organisation.

Madame Sylvie Boucher, commis senior ;  
Madame Sophie Bordeleau, conseillère ;  
Madame Christiane Gervais, conseillère ;  
Madame Isabelle Hardy, agente de promotion/conseillère ;  
Madame Rolande Beaulieu, directrice générale ;

Le personnel a participé à 2 journées d'échanges ayant pour but l'évaluation de la qualité de vie au travail, la révision de politiques et procédures ainsi que le développement d'outils de travail.

#### 3.2.1 Formation

Dans le cadre du programme de formation de la Fédération des CAAP, administrateurs, conseillères et direction ont pu participer à des journées de formations. D'autres formations ont été organisées par l'Agence de la santé et des services sociaux (Agence SSS) de la région, par la Corporation de développement communautaire (CDC) du Centre-de-la-Mauricie ou par des organismes de la région.

L'amélioration de la qualité et la reddition de compte : Illustrer le lien entre la reddition de comptes et l'amélioration de la qualité ;

Organisée par : Fédération des CAAP

Participant(e)s : 2 administratrices et la directrice

Avril 2009

Clientèles difficiles : Sensibiliser les participants au fonctionnement psychologique et relationnel de la clientèle présentant un trouble de la personnalité, aux styles de communication plus productifs et aux pièges à éviter ;

Organisée par : Agence SSS de la Mauricie et du Centre-du-Québec

Participant(e)s : Conseillères

Avril 2009

Logiciel Antidote RX : Apprendre comment tirer le meilleur profit des multiples outils d'Antidote RX ;

Participant(e) : Commis senior

Mai 2009

Écrire pour être lu : Améliorer la qualité et l'efficacité des communications écrites ;

Organisée par : Fédération des CAAP

Participant(e)s : Conseillères

Octobre 2009



La rédaction des conclusions : Rédiger des phrases concises, précises et claires, s'exprimer avec tact et diplomatie, réaliser les mandats rédactionnels plus efficacement ;  
Organisée par : Agence SSS de la Mauricie et du Centre-du-Québec  
Participant : Conseillères et directrice  
Novembre 2009

S'épanouir au travail par l'approche FISH : Optimiser l'épanouissement au travail tout en y prenant goût ;  
Organisée par : CDC du Centre-de-la-Mauricie  
Participant : Directrice  
Décembre 2009

Utiliser des stratégies d'animation efficaces et créatives : Fournir aux participants des outils d'animation applicables dans différentes situations ;  
Organisée par : CDC du Centre-de-la-Mauricie  
Participant : Directrice  
Mars 2010

Le traitement fondé sur la mentalisation pour la personnalité limite : Donner aux participants des notions de base en santé mentale et en intervention de crise ;  
Organisée par : ROBMS  
Participant : Conseillères  
Mars 2010

Conférence : Certification des résidences privées pour personnes âgées ;  
Organisée par : Table des aînés de la Mauricie  
Participant : Directrice et commis senior  
Janvier 2010

Conférence : Mourir dans la dignité ;  
Organisée par : Table des aînés de la Mauricie  
Participant : Commis senior  
Mars 2010



## 4. *ACTIVITÉS RÉGIONALES*

---

### 4.1 *Promotion régionale*

En continuité avec l'année dernière, notre objectif promotionnel pour 2009-2010 fut d'orienter nos activités afin que la personne, désirant entreprendre une démarche de plainte, connaisse l'existence des services du CAAP et qu'elle puisse avoir le choix d'y recourir dès le début de sa démarche.

Dans le but de promouvoir nos services, le régime d'examen des plaintes ainsi que les droits des usagers en santé et services sociaux, des séances d'information ont été présentées auprès de divers organismes. Lors de ces activités, des pochettes d'information ont été remises aux sept cents participants.

#### Les séances d'information

- Congrès annuel du Cercle des Fermières de Drummond-Nicolet : présentation de l'organisme, avril 2010 ;  
Participants : 80 personnes
- CEGEP de Trois-Rivières, en collaboration avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CSSS de l'Énergie, trois rencontres, avec les étudiants en technique de travail social, ont eu lieu en avril ;  
Participants : 49 personnes
- Tournée avec l'Agence SSS de la Mauricie et du Centre-du-Québec dans quatre villes de la région (Grand-Mère, Drummondville, Victoriaville et Trois-Rivières) auprès de divers représentants d'associations en lien avec les personnes âgées habitants dans des résidences privées, mai 2009 ;  
Participants : 37 personnes
- AGA de la FADOQ du Centre-du-Québec en collaboration avec l'Agence SSS en mai 2009 ;  
Participants : 200 personnes
- FADOQ Mauricie secteur Cap-de-la-Madeleine en collaboration avec l'Agence SSS en septembre 2009 ;  
Participants : 105 personnes
- FADOQ Mauricie secteur Grand-Mère en collaboration avec l'Agence SSS en septembre 2009 ;  
Participants : 156 personnes
- Carrefour d'entraide bénévole de Victoriaville en collaboration avec l'Agence SSS, octobre 2009 ;  
Participants : 8 personnes

- FADOQ Nicolet en février ;  
Participants : 17 personnes
- AFEAS Jean XXIII de Trois-Rivières, mars 2009 ;  
Participants : 50 personnes

Des fiches d'évaluation sont remises aux participants lors des séances d'information, voici quelques-uns des commentaires recueillis :

*« Merci de vos informations. Je porterai encore une lecture sur les documents. Je sais que vos services existent. Merci beaucoup. »*

*« Un service essentiel. Bravo pour l'aide apportée aux personnes démunies. Merci pour la journée, les animateurs sont excellents. La journée a été fantastique. »*

*« Très intéressant. Beaucoup de renseignements dont je ne savais pas. Très important pour moi et pour mon entourage. Merci pour votre beau travail. »*

*« Je trouve que cette information devrait être donnée dans les organismes qui ont des personnes âgées dans leur rang. »*

*« Ce fut très constructif. Bonne information concernant nos droits. Bravo, bonne conférence. »*

*« Très intéressant et très pertinent dans le cadre du cours de législation. Beau document très complet qui est très apprécié. »*

*« Intéressant, bien synthétisé. Donne des exemples concrets. Répond bien à nos attentes. »*

*« J'ai gagné en connaissance cet avant-midi. »*

*« Les conférenciers ont très bien expliqué la façon de procéder pour ceux et celles qui ont des plaintes à formuler. »*

#### Contacts avec des intervenants d'organismes de la région

- AFEAS de Ste-Bernadette ;
- Association des retraités du Québec ;
- H.S.I. Handicaps Soleil inc ;
- Centre d'action bénévole (CAB) du Rivage ;
- Groupe d'entraide Facile d'Accès à La Tuque ;
- Ressource Parents-Ailes à La Tuque ;
- Carrefour d'action communautaire du Haut St-Maurice;
- Maison de la Famille de Trois-Rivières ;
- FADOQ de Lyster ;
- Centre de stimulation L'Envol de Victoriaville ;
- Info-Aînés Mauricie ;
- Sûreté du Québec.



## Rencontres aux bureaux des députés

- Maskinongé ;
- Nicolet-Yamaska ;
- St-Maurice;
- Laviolette ;
- Arthabaska ;
- Drummond ;
- Lotbinière.

## Parutions de nos coordonnées et d'articles

- Article dans le journal de l'Agence SSS, Le Résolu vol.4 no.10, pour annoncer la tournée promotionnelle de l'Agence et du CAAP ;
- Coordonnées de notre organisme dans le répertoire de ressources pour les professionnels d'Info-Santé et Info-Social ;
- Article dans le journal L'expression du comité des usagers du Centre jeunesse MCQ, octobre 2009 ;
- Article dans le journal de l'Agence SSS, Le Résolu vol.4 no.21, pour souligner le 15<sup>e</sup> anniversaire des CAAP ;

## Le matériel promotionnel

Cette année, nous avons remis des dépliants aux 700 participants présents lors des séances d'information ainsi que plus de 500 copies d'un feuillet d'information conçu pour les usagers. De plus, nous avons acheminé 16 affiches et plus de 3,500 dépliants à des organismes ou établissements de la région.

## Le site internet

Notre site a été consulté par 1,452 visiteurs au cours de la dernière année.

## Concertation

Une rencontre de concertation a eu lieu avec l'Agence SSS afin de discuter des activités de promotion qui pourront être réalisées conjointement dans la prochaine année.

### ***4.2 Concertation et représentation***

Notre organisme collabore à des activités de concertation régionales avec les partenaires du régime d'examen des plaintes et avec des organismes de la région.

#### ***4.2.1 Partenaires du régime d'examen des plaintes***

- Dans le cadre d'une tournée régionale, la directrice a rencontré les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) de chacun des



établissements de la région ainsi que le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services (CRPQS) de l'Agence SSS. Ces rencontres nous ont donné l'occasion d'échanger sur nos rôles respectifs ;

- Notre équipe a participé aux rencontres des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services organisées par l'Agence SSS;
- Les conseillères ont participé à la journée des comités d'usagers dans le cadre de la Semaine des comités d'usagers.

#### 4.2.2 *Organismes du milieu*

- Le CAAP est membre de la CDC du Centre-de-la-Mauricie. Nous avons participé à l'AGA ainsi qu'à l'activité « Le réseautage le coeur de l'action communautaire » ;
- Comme membre de la Table de concertation abus auprès des aînés de la Mauricie nous avons participé à l'AGA, à 2 rencontres des membres ainsi qu'à la Journée des aînés. Nous sommes aussi impliqués sur des comités dont :  
*Le Comité mobilisation* : 3 rencontres  
*Le Comité hébergement* : 2 rencontres
- Nous avons assisté à 2 rencontres des comités de milieu de vie organisées par l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraités et préretraités (AQDR) de Trois-Rivières ;
- Nous étions présents lors de la présentation de la trousse SOS-abus, une sélection d'outils destinés à prévenir les abus à l'égard des aînés, réalisée par l'AQDR et le Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés (RQCAA) ;
- Une rencontre a eu lieu à nos bureaux avec des représentantes du Centre de prévention suicide et du CSSS de l'Énergie, concernant la formation Sentinelle ;
- Participation à la Journée portes ouvertes du Bureau de l'Aide juridique.

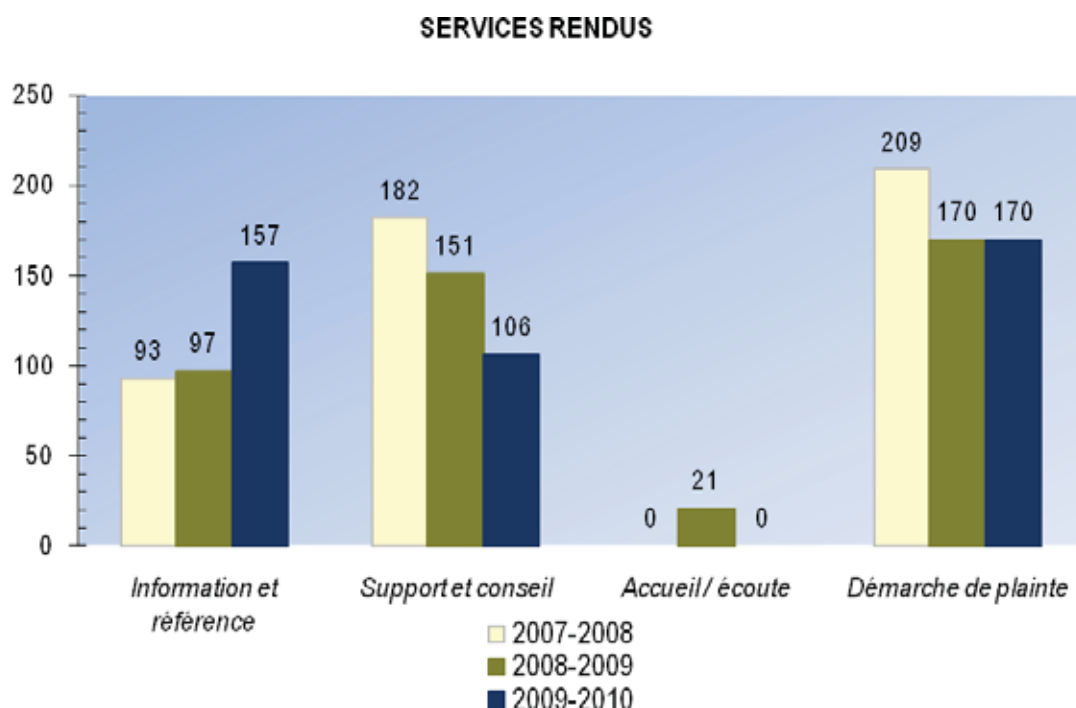
## 5. SERVICES RENDUS

Nos services sont regroupés en trois catégories, soit l'information et référence, le service de support et conseil et finalement la démarche de plainte. Cette année, nous avons enregistré un total de 433 demandes de services représentant 1 % de moins, que le nombre total de l'an dernier, qui était de 439.

**Information et référence :** 36 % des demandes se situent dans cette catégorie. Il s'agit d'information sur nos services, les droits, les recours et le régime de plainte. Parfois, nous avons à orienter les personnes vers des ressources pouvant répondre à leurs besoins spécifiques.

**Support et conseil :** représentent 24 % des services rendus. Ces demandes exigent que des recherches ou des interventions soient faites pour aider adéquatement la personne. Nous aidons à la rédaction de lettres, par exemple, lors de demandes d'accès au dossier ou lors de demande d'intervention auprès d'un commissaire.

**Démarche de plainte :** ce service représente 39 % du nombre total des services rendus. Ces demandes consistent à assister et accompagner l'utilisateur dans sa démarche, auprès d'un établissement, de l'Agence de la santé et des services sociaux, d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) et/ou du Protecteur du citoyen.



Information et référence : 157, une augmentation de 62 % relativement à l'année dernière.

Support et conseil : 106, une diminution de 30 % comparativement en 2008-2009.

Démarches de plainte : 170 soit le même nombre que l'an dernier.

## 5.1 Les démarches de plainte

Nous avons aidé à la rédaction de 98% des 170 plaintes que nous avons assistées au cours de la période. De ce nombre, 34 plaintes ont été abandonnées avant leur dépôt pour différents motifs.

### 5.1.1 Les organismes visés

Parmi les plaintes que nous avons assistées, les centres jeunesse arrivent au premier rang avec 38 % du nombre total de plaintes, une hausse de 3 %. Les centres hospitaliers suivent avec 32 %, les CLSC 9 % et les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) avec 6 % des plaintes. Dans les trois cas, il s'agit d'une hausse de 1 % comparativement à l'an dernier. Viennent ensuite les centres de réadaptation qui affichent, pour leur part, un taux de 5 % en rapport à 6 % l'an dernier.

### 5.1.2 Les recours utilisés

Les plaintes en premier recours adressées au commissaire local, au commissaire régional ou au médecin examinateur sont au nombre de 140. Tandis qu'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.

Recours utilisé	2008-2009	2009-2010
<b>Premier recours :</b>		
Commissaire local	101	102
Commissaire régional	17	15
Médecin examinateur (concernant un médecin)	16	23
<b>Deuxième recours :</b>		
Comité de révision (concernant un médecin)	5	5
CMDP (concernant un médecin)	4	1
Protecteur du citoyen	27	24
<b>Total :</b>	<b>170</b>	<b>170</b>

### 5.1.3 Les objets de plainte

Les objets de plainte sont regroupés en deux catégories. La première catégorie présente les droits particuliers reconnus dans la Loi SSS. La seconde regroupe les autres objets de plainte soit : l'accessibilité et la continuité, les soins et services dispensés, les relations interpersonnelles, les ressources matérielles et l'aspect financier.

Objets de plainte		
Droits particuliers	Nombre	%
Droit à l'information	15	5 %
Droit de choisir un professionnel/établissement	3	1 %
Droit de donner ou de refuser son consentement	1	0 %
Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	4	2 %
Droit de participer aux décisions	6	2 %
Droit d'être accompagné et assisté	1	0 %
Droit d'accès à son dossier	2	1 %
<b>Total :</b>	<b>32</b>	<b>11 %</b>
Autres objets		
Accessibilité + continuité des services	26	9 %
Soins et services dispensés	135	46 %
Relations interpersonnelles	41	14 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	12	4 %
Aspect financier	15	5 %
Autre (s)	4	1 %
Plainte concernant un médecin, dentiste ou pharmacien	30	10 %
<b>Total :</b>	<b>263</b>	<b>89 %</b>

#### Les droits particuliers :

**Le droit à l'information** est au premier rang des droits particuliers depuis les 5 dernières années.

**Le droit de participer aux décisions** se situe au second rang comme l'an passé.

#### Les autres objets :

**Les soins et services dispensés :** arrivent au premier rang et représentent 46 % de l'ensemble des objets de plainte. Il s'agit ici du savoir-faire c'est-à-dire, entre autres, du jugement professionnel, de l'évaluation, des normes de pratique.

**Les relations interpersonnelles :** représentent 14 % des objets de plainte. Il s'agit ici, de la manière dont les services sont rendus, l'attitude, le comportement, le savoir être des personnes qui interviennent auprès des usagers.

**L'accessibilité et la continuité des services :** 9 % des objets font partie de cette catégorie et concernent par exemple, l'absence ou de refus de services, les délais d'attente pour l'obtention d'un service, etc.

En ce qui a trait au 10 % des objets de plainte concernant un médecin, 23 des objets de plainte se situent dans la catégorie soins et services dispensés, 4 ont rapport au droit à l'information, 2 concernent les relations interpersonnelles et 1 à l'accessibilité et la continuité des soins et services.

#### *5.1.4 Exemples de mesures ou de recommandations*

Voici quelques exemples de mesures ou de recommandations qui proviennent de plaintes que nous avons assistées en 2009-2010.

- *Rappeler au personnel de rédiger des notes complètes au dossier de la personne afin qu'il soit possible de valider la pertinence de l'ensemble des soins apportés ainsi que de répondre aux obligations légales relatives aux différents aspects du travail d'infirmier.*

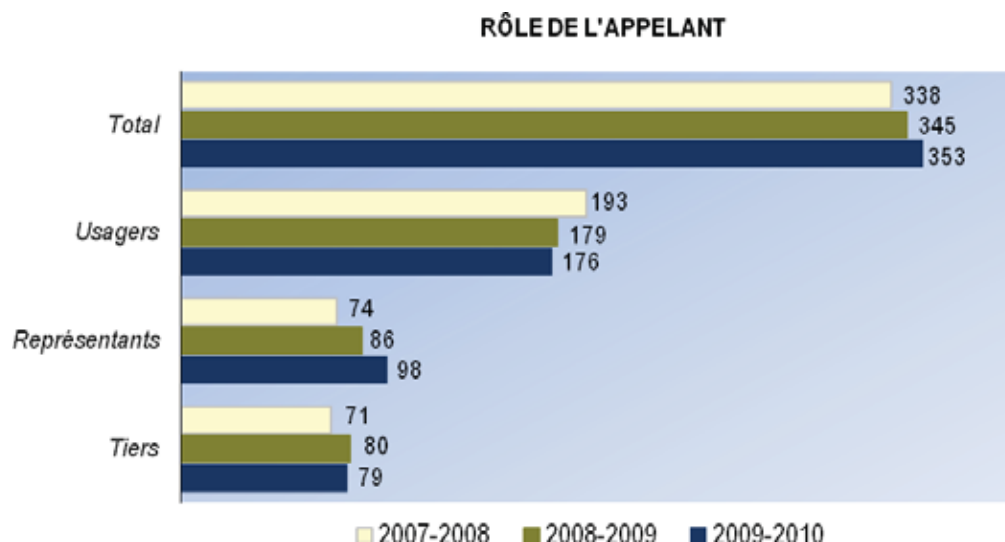
- *Sensibiliser le personnel soignant qui œuvre en santé mentale à l'obligation légale et éthique d'obtenir le consentement aux soins de la part des personnes à moins d'exception clairement définie par le Code civil du Québec.*
- *Relativement à la formation OMÉGA, assurer la mise à jour des connaissances des préposés et du personnel infirmier oeuvrant en santé mentale et indiquer les moyens que l'établissement compte prendre, par la suite, afin d'assurer la mise à jour régulière de cette approche.*
- *L'intervenant a été sensibilisé à l'importance d'une approche adéquate auprès des usagers et des bénévoles.*
- *Préciser les modalités d'accès aux activités (inscription, fonctionnement, coûts).*
- *Évaluer la possibilité qu'une formation soit dispensée sur la relation d'aide et sur la prévention et la gestion de situations difficiles et conflictuelles.*
- *S'assurer qu'une personne soit responsable de l'application rigoureuse de bonnes pratiques sur le plan de l'hygiène et de la salubrité alimentaire.*
- *Établir une procédure claire de fin de séjour à l'urgence.*
- *Sensibiliser notre personnel sur l'importance de la qualité de notre accueil et d'une approche empathique.*
- *Permettre à l'usager de continuer de vivre dans la ressource d'hébergement qui l'accueille.*
- *Revoir avec l'intervenant les limites de son mandat et voir quelles autres actions auraient pu être posées.*
- *Réitérer l'importance d'être courtois auprès des usagers, de donner des explications claires sur les gestes à poser, de bien renseigner et rassurer l'usager.*
- *Que le CA prenne les mesures nécessaires afin de s'assurer que le directeur soit à l'écoute des résidents et puisse discuter doucement des points pouvant être litigieux (conformément au code d'éthique).*

### **5.1.5 Les rencontres**

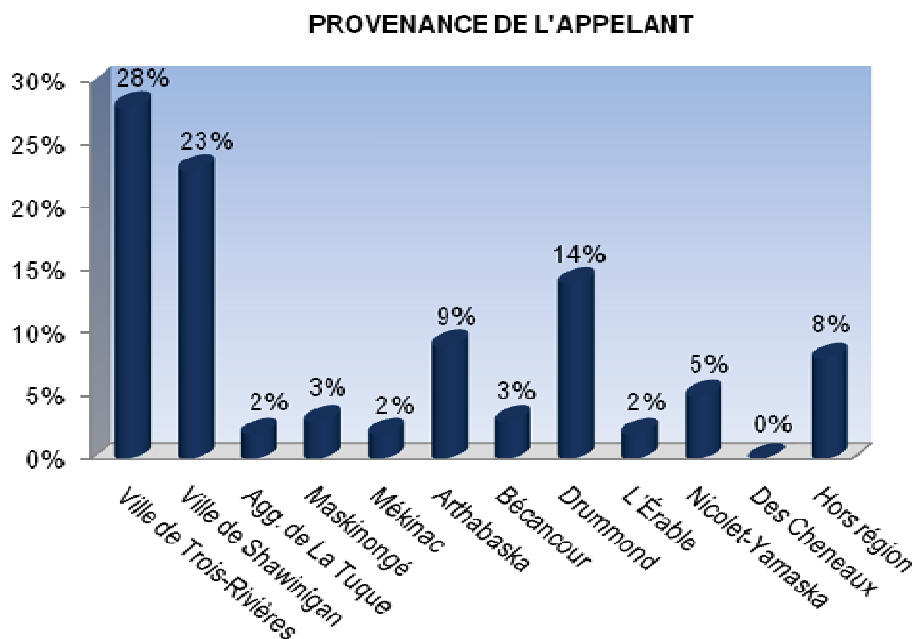
Cette année les démarches ont donné lieu à 153 rencontres. 101 ont eu lieu à domicile, 25 au CAAP et 14 se sont déroulées dans un autre endroit. Les conseillères ont accompagné des usagers à 12 reprises, pour des rencontres auprès d'un établissement ou de l'Agence SSS. Nous notons une diminution des accompagnements auprès de ces 2 instances, de l'ordre de 43 % comparativement à l'an dernier. Soulignons que les plaintes acheminées auprès du Protecteur du citoyen ont donné lieu à un accompagnement.

## 5.2 Portrait des personnes qui requièrent nos services

Nous avons constaté une augmentation de 2 % du nombre de personnes qui ont eu recours à nos services cette année. Dans 50 % des cas, les usagers eux-mêmes sollicitent nos services alors que 28 % sont des représentants et 22 % sont des tiers.



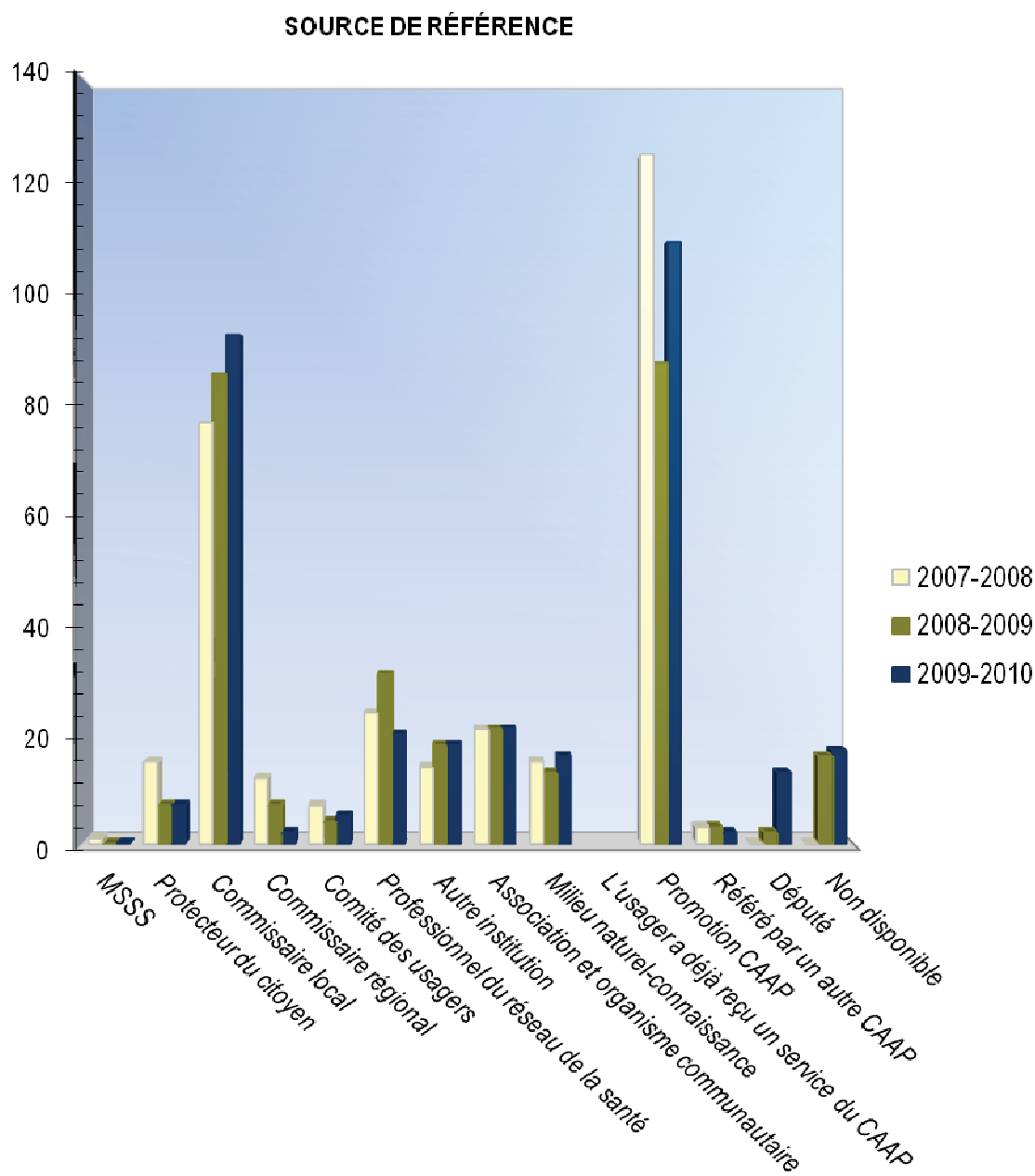
La majorité des appelants, soit 65%, proviennent des MRC de la Ville de Trois-Rivières et la Ville de Shawinigan ainsi que de la MRC de Drummond.



L'âge moyen des usagers se situe entre 35 et 54 ans. Notons une augmentation de 5 % des usagers âgés de 70 ans et plus, alors que l'an dernier l'augmentation était de 3%.

### 5.3 Source de référence

Depuis les 3 dernières années, nous observons que les 2 principales sources de référence demeurent la promotion des CAAP et les références faites par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS). Nous notons une augmentation significative des références en provenance de bureaux de députés suite à la tournée faite à l'été 2009.



#### 5.4 La satisfaction de la clientèle

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 démarche est effectuée depuis 4 ans dans le cadre du programme d'amélioration continue de la qualité (PACQ) initié par la Fédération des CAAP. Les CAAP participants utilisent tous le même questionnaire et reçoivent les résultats de la moyenne provinciale mensuelle.

Nous avons fait parvenir 109 questionnaires. Le taux de réponse a été de 40 %.  
L'échelle d'appréciation étant : 1 - Insatisfait, 2 - Peu satisfait, 3 - Satisfait et 4 - Très satisfait.

	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	97%
3.	Le temps que l'on vous a accordé	97%
4.	La façon dont on a compris votre problème vos besoins	98%
5.	La clarté des informations et des explications données	98%
6.	Le délai à répondre à vos demandes	95%
7.	Le suivi régulier dans votre dossier	95%
8.	Globalement votre degré de satisfaction des services reçus	97%

70% des personnes ont ajouté généreusement des commentaires, en voici quelques-uns :

- « *Tout est parfait pour les conseils que j'ai reçus, à l'avenir je vous téléphonerai sûrement.* »
- « *Un très gros merci. Vous avez répondu à nos besoins.* »
- « *Merci à vous pour l'excellent service. Vous êtes vraiment une mine d'or. Continuez de si bien servir la population.* »
- « *J'ai reçu de très bonnes informations, ce service est important et souvent méconnu. Je vous remercie beaucoup, j'ai très apprécié.* »
- « *L'écoute est excellente. Je me suis sentie comprise et en confiance. Les problèmes ne sont pas minimisés et j'ai reçu d'excellents conseils. Un gros MERCI!* »
- « *Je veux vous dire de continuer à donner le service du CAAP car lorsqu'on est désemparé c'est très apprécié, c'est malheureux que vous ne soyez pas plus connu. Que vous soyez affichés, car les gens ont besoin de votre écoute.* »
- « *Qualités humaines et professionnelles impressionnantes, impeccables. En ce qui me concerne, je ne vois pas comment on pourrait améliorer quelque chose qui est déjà parfait! À prendre humblement avec un sourire. Ne lâchez pas. Vous faites du beau travail. Vous rendez un service fort apprécié et fort utile. Merci beaucoup.* »



## 6. ACTIVITÉS PROVINCIALES

---

### 6.1 Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP)

Notre organisme a été membre du Regroupement provincial des organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement (RPOCAA), dès sa fondation en 1995. Au fil des ans, le regroupement a changé d'orientation et de dénomination sociale. Ainsi, la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes a vu le jour en 2007. La directrice et une administratrice du CAAP ont été désignées comme membres actifs et administratrices au conseil d'administration de la FCAAP jusqu'en juin 2009, date à laquelle la composition du CA a été modifiée.

Participation :

- CA d'avril 2009 (les 2 administratrices);
- AGA en juin 2009 tenue à Baie-Comeau (la présidente, une conseillère et la directrice du CAAP);
- Rencontres de concertation des directeurs avril 2009 et février 2010 dans le cadre du PACQ dans le but de développer un langage commun et d'échanger sur des façons de faire;
- Rencontre de réflexion en mars 2010 (les 2 membres désignés à la FCAAP);
- 3 conférences téléphoniques de la FCAAP (la directrice).

#### Le Programme d'amélioration continue de la qualité (PACQ)

En tant que membre de ce comité, la directrice de l'organisme a collaboré plus particulièrement à au volet formation et à la mise à jour du document sur le langage commun.

Rencontre du comité : 2 journées.

Conférences téléphoniques : 4 concernant la formation et 2 concernant le langage commun.

#### Historique

Un document *Historique* a été rédigé, afin de conserver une mémoire collective et de connaître le récit chronologique des faits et événements se rapportant à l'évolution de la FCAAP. La directrice a réalisé la mise à jour de ce document pour la période de mars 2007 à juin 2009.

#### Le bulletin L'inter-CAAP

Parutions : 2

Dans le but de souligner le 15<sup>e</sup> anniversaire des CAAP, une édition spéciale du bulletin L'inter-CAAP a été produite en novembre 2009. La distribution s'est faite auprès des partenaires et collaborateurs des CAAP régionalement et auprès de partenaires provinciaux de la Fédération.

Sophie Bordeleau, conseillère, a réalisé la conception graphique, la mise en page, les illustrations et les photographies de ces bulletins.



## Rencontre entre CAAP

Une rencontre d'échanges avec les directeurs du CAAP Capitale-Nationale et CAAP Saguenay/Lac St-Jean a eu lieu dans les bureaux du CAAP Capitale-Nationale en novembre.

### *6.2 Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)*

Une rencontre, avec la direction qualité du MSSS et les directeurs des CAAP, a eu lieu à Québec en mars 2010.

### *6.3 Protecteur du citoyen*

En octobre dernier, dans le cadre des rencontres des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services organisée par l'Agence SSS de la Mauricie et du Centre-du-Québec, l'équipe du CAAP a rencontré le vice-protecteur aux services aux citoyens et aux usagers ainsi que des membres de son équipe. Ces derniers ont profité de la rencontre provinciale des directeurs des CAAP de février, pour prendre contact avec eux et échanger sur différents sujets touchant les usagers des services de santé et des services sociaux.