Le régime d'examen des plaintes: quelle aide pouvons-nous vous apporter?

Madame Louise Hardy
Secrétaire du Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services de la province de Québec et commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Montérégie-Centre

Madame Danielle Corbeil
Commissaire adjointe du CISSS de la Montérégie-Centre

Madame Anne-Laure Cuchet-Lebrun
Conseillère au commissariat du CISSS de la Montérégie-Centre

Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services de la province de Québec

Le 15 mars 2017

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
Québec

Plan de la présentation

- Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services de la province de Québec
- Cadre juridique « Loi sur services de santé et les services sociaux »
- Responsabilités du commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- Responsabilités du médecin examinateur
- Responsabilités d'autres instances: comité des usagers, des résidents, CAAP
- Commissariat aux plaintes et à la qualité des services et la procédure d'examen d'une plainte
  - Cheminement d'une plainte – Comité de vigilance et de la qualité
  - Droits des usagers
  - Dispositions générales – Les établissements

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
Québec

Plan suite…

- Études de cas
- Caractéristiques de notre pratique
- Suites de l'enquête
- Enjeux du traitement des plaintes dans les milieux de vie
- Conclusion
- Références

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
Québec

Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services de la province de Québec

- Mandats
  - Partage d'expérience et l'entraide
  - Harmonisation des pratiques
  - Organisation d'activités de formation professionnelle spécifiques à la fonction
  - Maintien et développement de l'expertise
- En somme, une communauté de pratique active et au service du « réseau de la santé »

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
Québec

Membres du comité exécutif du Regroupement

- **Présidente** — **Geneviève Frenette**, Centre Hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)
- **Vice-présidente** — **Lynne Casgrain**, Centre Universitaire de Santé McGill (CUSM)
- **Trésorière** — **Caroline Roy**, CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal
- **Secrétaires** — **Sarah-Beth Trudeau**, CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal; **Louise Hardy**, CISSS de la Montérégie-Centre
- **Membre observateur** — **Rosemary Steinberg**, CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- **Membres représentants des régions**
  Dominique Charland, CIUSSS de la Capitale-Nationale
  Stéphanie Bush, CISSS du Bas-St-Laurent

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
Québec

Cadre juridique
Loi sur les services de santé et les services sociaux « LSSSS »

- Partie I - Titre II – droit des usagers
  - Chapitre III – Plainte des usagers
    - Section I – Examen par l'établissement
    - Section II – Examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien
    - Section III – Examen par l'Agence
      - (*Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux* abolition des Agences, et de facto du commissaire régional)
    - Section IV – Autres dispositions
      - Représailles interdites
      - Action civile prohibée, etc.
    - Section V – Assistance par un organisme communautaire

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
Québec

Cadre juridique « LSSSS »…

- Chapitre III – Plainte des usagers
  - Section VI – Dossier de plainte d'un usager
    - Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers adopté par le conseil d'administration, en vertu de l'article 29 de la LSSSS.
      - Conseil d'administration: Des membres indépendants et des personnes représentant les organismes du milieu de l'enseignement ou des universités affiliées au sein des conseils d'administration des centres intégrés de santé et de services sociaux, des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux ainsi que des établissements non fusionnés.
- Section VII – Rapports

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
Québec

Responsabilités du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)

- Est responsable devant le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement de leurs plaintes
- Applique la procédure de traitement des plaintes
- Traite de façon diligente les plaintes des usagers
- Réfère les plaintes médicales au médecin examinateur
- Prête assistance à l'usager et au personnel qui le requiert pour toute démarche relative à ses insatisfactions

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
Québec

Responsabilités du CPQS (suite)

- Intervient de sa propre initiative
- Réfère les aspects disciplinaires aux ressources humaines
- Refuse de traiter une plainte s'il la juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi
- Fait des recommandations, suggère des mesures, pour l'amélioration de la qualité des soins et services
- Apporte soutien et expertise à l'établissement pour la résolution des problématiques organisationnelles
- Respecte la confidentialité

9

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre Québec

Responsabilités du CPQS (suite)

PROMOTION *du régime d'examen des plaintes*

- Fait la promotion de son rôle et de son indépendance
- Diffuse de l'information sur le régime d'examen des plaintes
- Diffuse l'information sur le code d'éthique

10

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre Québec

Responsabilités du médecin examinateur

- Nommé par le conseil d'administration de l'établissement et relève de ce dernier
- Respect de son indépendance
- Examine les plaintes formulées par toute personne et non pas uniquement par l'usager concernant les membres du CMDP (médecin, dentiste ou pharmacien)
- Fait des recommandations pour l'amélioration continue des soins et services
- Réfère les aspects disciplinaires au CMDP
- Apporte un soutien dans la résolution de problème individuel ou organisationnel

11

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre Québec

Autres responsabilités de certaines instances selon la LSSSS

- Partie II – Titre I - Chapitre III - Section III – Les Ressources humaines
  Ressources internes des établissements
  - Articles 209 et les suivants…
  - Comités des usagers et Comité de résidents
    - Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers
    - Évaluer la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus
    - Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations
    - Accompagner aux usagers
    - Représenter les usagers au sein des différents comités d'un CISSS

12

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre Québec

Autres responsabilité… suite
Ressource externe

- Chapitre III - Section V – Assistance par un organisme communautaire
  - Article 76.6 LSSSS
  - Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Santé et services sociaux « CAAP »
    - Service confidentiel et sans frais
    - Disponibilité et écoute

13

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services et le régime d'examen des plaintes

Commissariat aux plaintes et à la qualité

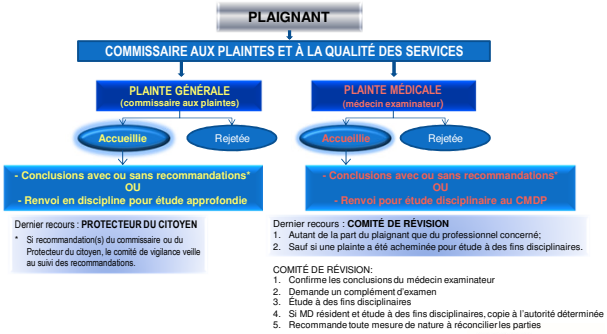
- Commissaire, médecin examinateur, commissaire adjoint et de conseillers

- Mise en place du processus du Régime d'examen des plaintes
- Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers adopté par le conseil d'administration, en vertu de l'article 29 de la LSSSS.
  - Conseil d'administration: Des membres indépendants et des personnes représentant les organismes du milieu de l'enseignement ou des universités affiliées au sein des conseils d'administration des centres intégrés de santé et de services sociaux, des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux ainsi que des établissements non fusionnés
- Règlement sur la régie interne du comité de révision dans le cas de plaintes médicales transmises en deuxième recours à ce comité

14

Régime d'examen des plaintes

LSSSS, chapitre 111 – section 1, articles 29 et suivants



Dernier recours : **PROTECTEUR DU CITOYEN**

* Si recommandation(s) du commissaire ou du Protecteur du citoyen, le comité de vigilance veille au suivi des recommandations.

Dernier recours : **COMITÉ DE RÉVISION**

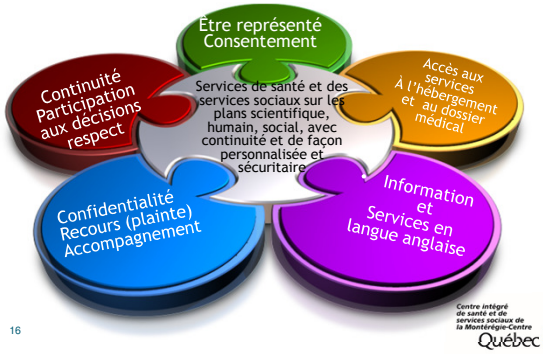
1. Autant de la part du plaignant que du professionnel concerné;
2. Sauf si une plainte a été acheminée pour étude à des fins disciplinaires.

COMITÉ DE RÉVISION:

1. Confirme les conclusions du médecin examinateur
2. Demande un complément d'examen
3. Étude à des fins disciplinaires
4. Si MD résident et étude à des fins disciplinaires, copie à l'autorité déterminée
5. Recommande toute mesure de nature à réconcilier les parties

Le comité des usagers tient un rôle d'accompagnement des plaignants à travers l'ensemble du processus

Droits des usagers



16

Partie II – Titre I « Les établissements »
Chapitre I - Dispositions générales

Article 79 : Les services de santé et les services sociaux sont fournis par les établissements dans les centres suivants:

1° un centre local de services communautaires;

2° un centre hospitalier;

3° un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse;

4° un centre d'hébergement et de soins de longue durée;

5° un centre de réadaptation.

17

Établissements - Dispositions générales (suite)
Mission régionale de certains CISSS

Exemple: CISSS de la Montérégie-Centre assumant également le traitement des plaintes concernant:

- Résidences privées pour aînés (au 31 mars 2016 : 259 pour une capacité d'accueil de 22 532 usagers)
- Ambulances (16 compagnies + CCS Groupe Alerte Santé)
- Organismes communautaires financés par le PSOC (348)
- Ressources d'hébergement en toxicomanie, jeu pathologique et dépendance (10)

18

Étude de cas

En centre hospitalier :

- Manque d'information concernant les soins et la continuité des services
- Incidents/accidents: chute, erreur de médication, manque de surveillance
- Manquement à des soins d'hygiène

19

Étude de cas (suite)

En milieu de vie (CHSLD, RI, RPA) :

- Qualité du milieu (nourriture, salubrité)
- Qualité des relations interpersonnelles
- Qualité des soins (médication, réponses aux cloches d'appel, soins d'hygiène)

20

Suites de l'enquête

- Émission de recommandations assorties d'un délai de mise en œuvre
- Suggestion de mesures d'amélioration avec un délai de mise en œuvre
  - Suivi auprès du réseau et sur place
  - Informations transmises au service de certification
  - Consultation

Enjeux du traitement des plaintes dans les milieux de vie

- Peur des représailles
  - volonté de conserver l'anonymat
- Difficultés à trouver un autre milieu
  - Conditions psycho-sociales
  - Situation clinique
- Statut privé des RPA

En conclusion

Le commissaire et le médecin examinateur sont des *acteurs clés* dans la qualité des soins et services:

- Informent des droits et obligations des usagers, du code d'éthique et du régime d'examen des plaintes
- Voient au respect des droits de l'usager
- Agissent en toute impartialité et équitablement

En conclusion (suite)

- Interviennent à la connaissance de certains faits et situations perçus par l'usager comme lui étant préjudiciables
- Contribuent au changement des attitudes et des comportements inappropriés
- Participent au développement des compétences en matière de relations et communication avec les usagers
- Contribuent à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts

Références

- Association québécoise des archivistes médicales – www.aqam.ca . « Renseignez-vous ».
- Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, c.S-4.2.
- Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.
- MSSS (2006). Lignes directrices relatives au comité de vigilance et de la qualité et au commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans les agences de la santé et des services sociaux.
- Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés.

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
Québec

À vous maintenant...

Merci et bonne chance!

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
Québec