



**Centre de réadaptation en dépendance
et santé mentale de l'Estrie**

Centre Jean-Patrice-Chiasson/Maison Saint-Georges

**RAPPORT ANNUEL 2009-2010
SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES
PLAINTES, LA SATISFACTION DES USAGERS ET
LE RESPECT DE LEURS DROITS**

**BILAN DES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES
ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

Période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010

Rapport préparé par : Jean-Luc Gosselin, CLPQS

Date du rapport : 1^{er} avril 2010

Adopté par le conseil d'administration le 7 avril 2010

Pour l'année 2009-2010, comme commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, nous sommes intervenus dans quatre (4) dossiers de plaintes, un (1) dossier d'intervention de notre initiative et deux (2) dossiers d'assistance. Aucune plainte ne s'adressait aux médecins de l'établissement. Au 31 mars 2010, seul le dossier d'intervention qui concerne les installations de la Maison Saint-Georges est encore en cours de traitement.

Tableau 1
BILAN DES DOSSIERS SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
AU COURS DE L'EXERCICE 2009-2010

Type de dossier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2 ^e palier
Plaintes	0	4	4	0	0
Interventions	0	1	0	1	
Assistances	0	2	2	0	
Total	0	7	6	1	0

En comparaison avec les années antérieures, il s'agit d'une importante augmentation du nombre de dossiers qui ont nécessité l'intervention du commissaire, bien que ce nombre demeure relativement peu élevé. Nous croyons que les activités de promotion des droits des usagers et du régime des plaintes auprès du personnel et des usagers, dans les deux dernières années, ont favorisé les références au commissaire.

Tableau 1-1
ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS REÇUS
AU COURS DES EXERCICES 2007 à 2010

EXERCICE	Plaintes	Interventions	Assistances	Total
2009-2010	4	1	2	7
2008-2009	0	0	0	0
2007-2008	2	0	1	3

Deux plaintes conclues ont nécessité une enquête plus détaillée (donc excluant les assistances et les deux objets de plaintes abandonnées ou rejetées sur examen sommaire) et couvrent les objets suivants :

- √ Relations interpersonnelles (abus verbal);
- √ Droits particuliers (participation de l'utilisateur ou de son représentant).

À la suite de l'examen des dossiers de plaintes, trois mesures ont été mises en place par l'établissement, suite aux recommandations du commissaire :

- √ Excuses adressées à l'utilisateur de la part de l'intervenant;
- √ Démarche d'amélioration au plan de développement de l'intervenant;
- √ Clarification des rôles en regard du comité des usagers et de la Maison des usagers.

Précisons finalement qu'aucun dossier n'a fait l'objet de référence pour mesures disciplinaires ou d'un traitement en 2^e instance par le Protecteur du citoyen et que tous les dossiers de plaintes ont été traités à l'intérieur du délai de 45 jours prévu à la Loi.

AUTRES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE

En qualité de commissaire, nous avons participé aux deux réunions du comité de vigilance et de la qualité, en mai 2009 et mars 2010. Les membres du comité ont été informés du suivi de chaque dossier que nous avons traité. En tant que membre du comité de vigilance, nous avons été informé des incidents-accidents en lien avec la prestation sécuritaire des services, ainsi que du bilan du traitement des insatisfactions, conformément aux procédures en vigueur.

Comme commissaire, nous avons poursuivi notre collaboration aux travaux du comité régional pour la promotion des droits des usagers. En lien avec le plan d'action, nous avons rencontré le comité des usagers pour présenter de façon concrète, à partir d'exemples fictifs, le processus de traitement des plaintes et le rôle du commissaire. De plus, nous avons rédigé dans le journal local un article sur les droits des usagers et sur le traitement des plaintes.

L'information sur les droits des usagers et le traitement des plaintes est disponible dans tous les points de service, sur le site Internet de l'établissement et à la Maison des usagers. De plus, nous nous sommes assurés que chaque nouvel usager reçoit cette information lors de son accueil.

Comme nouveau commissaire dans l'établissement, plusieurs activités ont facilité mon intégration : rencontres du personnel d'encadrement, lecture de documentation sur l'établissement et ses divers programmes, visites des installations, rencontres régulières avec le directeur général, etc.

Soulignons en terminant, qu'après vérification auprès du gestionnaire responsable de l'hébergement, nous pouvons confirmer qu'aucune mesure de contention n'a été appliquée dans l'année, conformément aux orientations de l'établissement quant à la non utilisation de mesures de contention à l'égard de la clientèle.