CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT aux plaintes LANAUDIÈRE

CAAP - Lanaudière

RAPPORT ANNUEL 2016-2017

Ce document a été réalisé par le
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Launaudière

Coordination et rédaction
Francine Plante, directrice générale

Statistiques, conception graphique et mise en page
Imprimerie CRL Ltée, Mascouche

Collaboratrices
Lise Foster, conseillère aux plaintes
Christiane Ouimet, agente administrative et de communication

1446 rue de Lanaudière, Joliette, QC J6E 3P2

Téléphone : **450 759.7700**
Sans frais : 1 800 882.5622
Télécopieur : 450 759.5678

Courriel: caaplanaudiere@qc.aira.com
www.caaplanaudiere.com

Heures d'ouverture
Du lundi au jeudi de 8 h à 12 h et de 12h30 à 16h30
Le vendredi de 8 h à 12 h et de 12h30 à 14h30

Table des matières

- Mot du président du conseil d'administration 4
- Mot de la directrice générale 5

- Les ressources humaines 6
- L'équipe du CAAP 7
- Liste des formations reçues 8
- Historique 9
- Notre mandat 10
- Notre rôle - Outil de médiation 11
- Portrait de la région de Lanaudière 12-13-14

- Réalisations 2016-2017 15-16-17
- Relations avec les acteurs du réseau 18-19-20
- Vie Fédérative 21
- Démarche de plainte 22-23
- Les services rendus 24-25-26-27-28-29
- Nos usagers 30-31
- Les plaintes 32-33-34-35
- Évaluation de nos services 36-37-38-39
- Assemblée générale annuelle 2015-2016 40-41
- Page de notes 42

Mot du président du conseil d'administration

Chers amis,

Une autre année bien remplie vient de s'écouler à toute vitesse. Il me tarde de vous présenter le contenu de notre rapport annuel.

Le CAAP - Lanaudière a vécu au cours de la dernière année, des changements très significatifs au niveau de son équipe de travail et de son conseil d'administration. Monsieur Jean-Marie Lampron a démissionné de son poste d'administrateur en décembre dernier. Nous tenons à le remercier pour son apport au bon fonctionnement de notre organisme. Monsieur Roger Goyette a généreusement accepté d'assumer ce poste. Bienvenue Monsieur Goyette.

Le départ à la retraite de Madame Pierrette Léger, directrice adjointe et conseillère aux plaintes depuis plusieurs années et l'arrivée de madame Mélanie Roy au poste d'agente administrative.

Bonne retraite, Madame Léger, et bienvenue Madame Roy.

Durant cette même année, les membres du conseil d'administration du CAAP - Lanaudière ont pris la décision d'adhérer à la Fédération des CAAP et j'ai accepté d'assumer le poste de trésorier lors de l'élection des administrateurs.

Je tiens à souligner la participation de tous les membres du conseil d'administration et je les remercie pour leur soutien et leurs judicieux conseils. Je remercie également les membres du personnel qui ont redoublé d'efforts au cours de la dernière année afin d'offrir des services professionnels à tous nos usagers.

Je tiens à vous assurer de notre reconnaissance pour votre appui et votre collaboration.

Richard Mercier
Président

Mot de la directrice

Il me fait plaisir de vous présenter notre rapport annuel 2016-2017.

L'année a été marquée par le renforcement de nouveaux partenariats et une implication régionale soutenue. Vous serez à même de constater que le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière est dédié depuis plus de 20 ans à offrir un accompagnement professionnel à chacun de ses usagers. Beaucoup plus qu'une obligation, nous avons la chance de participer à l'amélioration de la qualité des services de santé.

C'est dans cette optique que nous avons participé à de nouvelles alliances entre autres, avec la Fédération des CAAP et la Table régionale de concertation des aînés de Lanaudière.

Une autre année bien remplie pour l'équipe du CAAP - Lanaudière. Nous sommes heureux de constater que de plus en plus de personnes connaissent leurs droits et n'hésitent pas à nous contacter afin de les faire reconnaître. Nous avons rendu 526 services à nos usagers, que ce soit par des infos références, des supports conseils ou des démarches de plaintes.

La réforme en santé et services sociaux nous amène à repenser notre mandat ainsi que les moyens pour y parvenir. Les projets de loi 10, 30, 130 ainsi que le projet de loi 115 sont au cœur de nos préoccupations et nous souhaitons élargir notre offre de service auprès des personnes en situation de maltraitance afin de les aider dans leur démarche de plainte ou de signalement.

L'usager au cœur de nos actions quotidiennes est notre priorité. Ensemble, nous pouvons faire une différence.

Je tiens à souligner la qualité du travail professionnel de mon équipe. Elles sont des perles comme certains de nos usagers se plaisent à nous dire. Je veux aussi remercier les membres de mon conseil d'administration pour leur engagement, leur soutien et leur écoute.

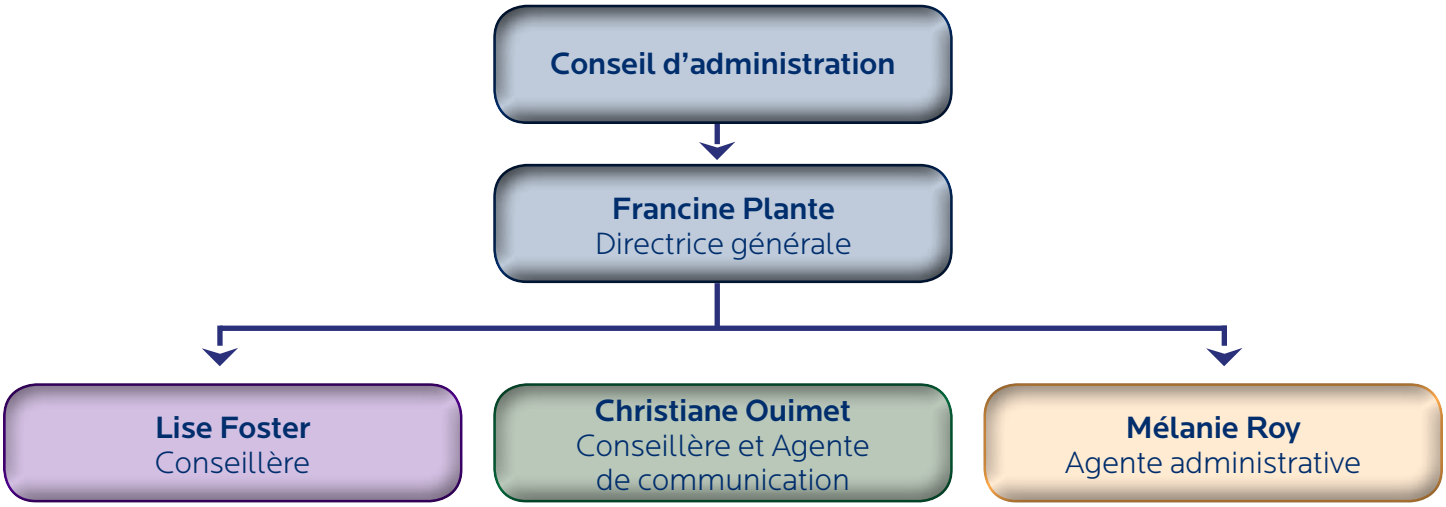
Je ne peux passer sous silence l'appui de nos partenaires, de notre fédération ainsi que l'apport financier d'Emploi Québec et de notre bailleur de fonds, le Ministère de la Santé et des Services Sociaux.

Vous tous, recevez notre gratitude et notre reconnaissance.

Francine Plante

Francine Plante
Directrice générale

Les ressources humaines



L'ÉQUIPE DU CAAP - LANAUDIÈRE EST COMPOSÉE DE :

- **Madame Francine Plante**, directrice générale depuis décembre 2011.
- **Madame Lise Foster**, conseillère aux plaintes depuis novembre 2006.
- **Madame Christiane Ouimet**, conseillère aux plaintes et agente de communication depuis janvier 2011.
- **Mélanie Roy**, agente administrative depuis juin 2016.

L'équipe du CAAP - Lanaudière

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Richard Mercier, président

Blanche Galarneau, vice-présidente

Rosaire Adam, secrétaire-trésorier

Cécile Bergeron, administratrice

Virginie Ratelle, administratrice

Micheline Pepin, administratrice

Jean-Marie Lampron, administrateur (jusqu'en décembre 2016)

Roger Goyette, administrateur (depuis février 2017)

Les membres du conseil d'administration se sont réunis lors de 9 assemblées ordinaires et d'une assemblée générale annuelle qui s'est tenue le 13 juin 2016 au Centre d'action bénévole Émilie-Gamelin à Joliette. À cette occasion, Véronique Hivon, députée de Joliette, a donné une conférence sur les soins de fin de vie.

En juin 2016, le président, Richard Mercier, a été élu trésorier du conseil d'administration de la Fédération des CAAP, la FCAAP.

Les membres du conseil d'administration ont été très actifs

Ils ont cumulé 320.5 heures de bénévolat en participant à diverses activités :

- Lancement de la campagne de la FCAAP sur les droits des aînés en santé
- Différentes rencontres à Québec (Fédération des CAAP et Direction de l'Éthique et de la Qualité du MSSS)
- Assemblée générale de la FCAAP
- Présentation des services de l'Office des personnes handicapées du Québec
- Participation à la Table de concertation des aînés de Lanaudière
- Kiosque de vaccination à Sainte-Émélie-de-L'Énergie
- Kiosque de vaccination à Sainte-Mélanie

Liste des formations reçues

D'AVRIL 2016 À MARS 2017

Le 12 et 19 avril 2016

MAINTENIR SON ÉQUILIBRE LORSQU'ON EST EN RELATION AVEC DES CLIENTS PRÉSENTANT UNE PERSONNALITÉ DIFFICILE
Joliette, Le Pont du Suroît
(Centre d'intervention psychosociale dédié à l'entourage de la personne atteinte de maladie mentale)

Le 14 juin 2016

CHOISIR LA COLLABORATION... UNE OPTION RESPONSABLE !
Manon Daigneault, consultante du réseau DOFF
FCAAP, Québec

Le 28 nov. et 5 déc. 2016

ASPECTS LÉGAUX ENTOURANT LA GESTION D'UN OSBL (FORMATION WEBINAIRE)
Joliette, Centre régional de formation Lanaudière (CRFL)

Le 1er mars 2017

LES PAIEMENTS SPÉCIAUX ET LA FIN D'EMPLOI (FORMATION WEBINAIRE)
Agence du Revenu du Canada

Le 14 mars 2017

FORMATION DU LOGICIEL CAAPTEUR (FCAAP)
CAAP – Laurentides, St-Jérôme

Historique

En juin 1985, la commission Rochon énonce l'idée de la création d'un organisme communautaire d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

En décembre 1990, dans le document « Une réforme axée sur le citoyen » on indique que toute personne ayant eu recours à des services a le droit d'être assistée et accompagnée dans ses démarches lorsqu'il s'agit de porter plainte.

En 1992, c'est l'adoption de la Loi sur la santé et les services sociaux. Afin de renforcer les droits des usagers, il y a désignation d'un organisme indépendant dans chaque région pour les assister et les accompagner dans leurs démarches.

Dans Lanaudière, c'est à l'automne 1994 qu'une consultation est mise sur pied pour préparer l'implantation de l'organisme.

En décembre 1994, un conseil d'administration provisoire est élu. Le 27 octobre 1995, c'est la création de C.A.A.P.S.S.S.U.L. (Corporation d'assistance et d'accompagnement aux plaintes santé et services sociaux des usagers de Lanaudière). En décembre 1998, C.A.A.P.S.S.S.U.L. devient le CAAP – Lanaudière (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Lanaudière).

En décembre 2011, le directeur fondateur prend sa retraite et le CAAP – Lanaudière prend un nouvel envol avec l'arrivée d'une nouvelle directrice.

En 2016, le CAAP – Lanaudière devient membre de la Fédération des CAAP.

Les CAAP sont les seuls acteurs du régime à y assumer leur rôle depuis la première heure.

Notre mandat

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS, section V, articles 76.6 et 76.7) spécifie que tout citoyen ayant eu recours à des services dans le système de la santé et des services sociaux a le droit d'être assisté et accompagné dans ses démarches, notamment lorsqu'il s'agit de porter plainte.

Ainsi, le ministre confie ce mandat à des organismes communautaires, les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), présents dans chacune des régions administratives de la province de Québec.

Les CAAP sont des organismes indépendants des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Le CAAP – Lanaudière a le mandat d'assister et d'accompagner les usagers qui désirent porter plainte auprès d'un Centre intégré de santé et services sociaux.

Tout au long des démarches entreprises pour porter plainte, l'usager peut compter sur la présence et l'appui de la conseillère assignée du CAAP

Notre rôle

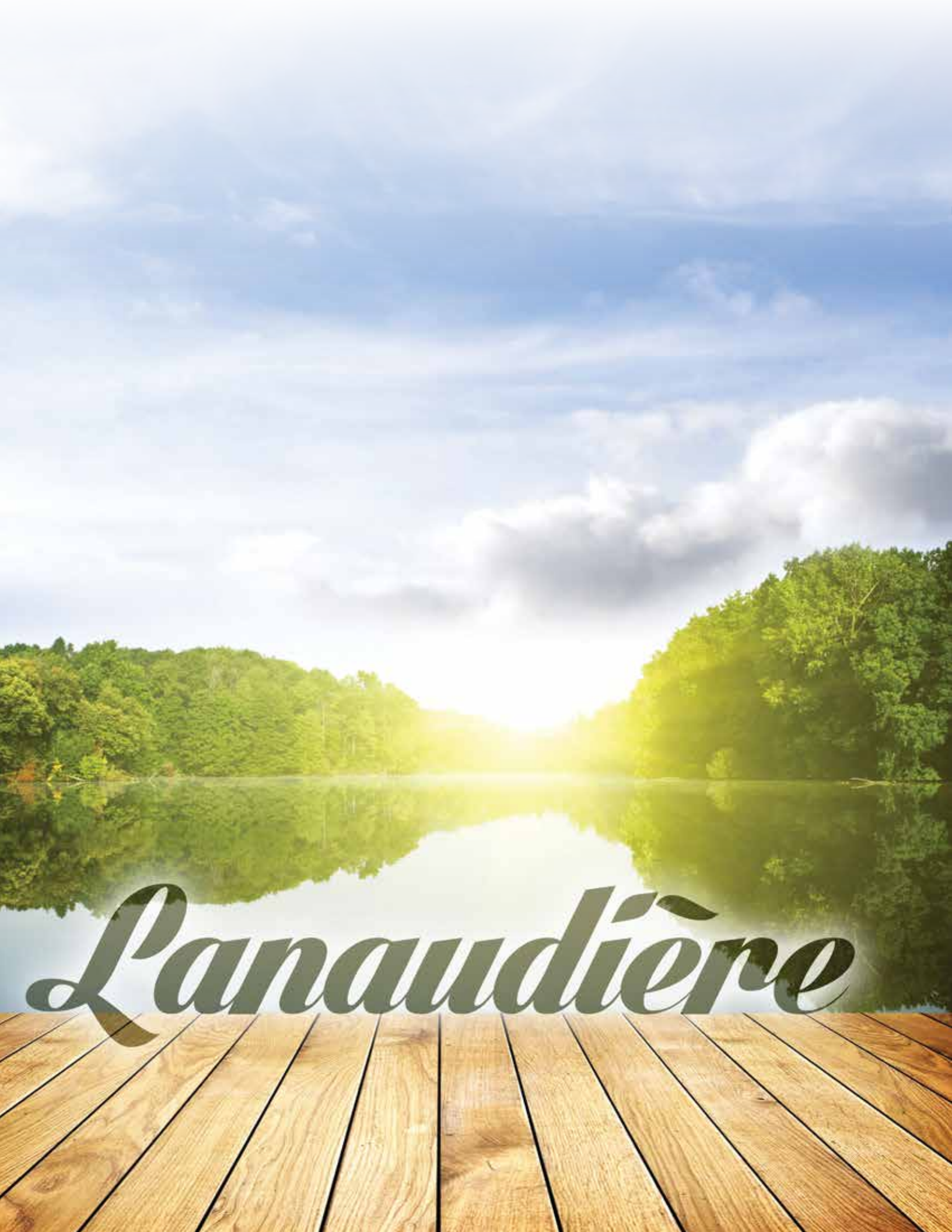
OUTIL DE MÉDIATION

Le CAAP – Lanaudière est un acteur de soutien de première ligne pour les usagers qui se prévalent de leur droit de porter plainte. Les usagers expriment leurs insatisfactions envers des soins qu'ils ont reçus ou qu'ils auraient dû recevoir des établissements publics incluant les ressources intermédiaires qui y sont rattachées, d'établissements privés conventionnés ou autofinancés, de ressources de type familial, d'organismes communautaires et de résidences privées.

Par son approche, le CAAP devient un outil de médiation favorisant la communication entre les deux parties.

Le rôle du CAAP est d'assister et d'accompagner l'usager tel que défini dans son mandat ainsi que de s'assurer de la satisfaction de l'usager, du respect de ses droits et de lui permettre de participer à l'amélioration de la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux.

LE RÔLE DU CAAP N'EST PAS DE TRAITER LA PLAINTE, MAIS D'AIDER L'USAGER DANS SA DÉMARCHE


Lanaudière

Portrait de la région de Lanaudière

MRC	Nombre d'habitants	Nombre de municipalités
D'Autray	42 5826	15
Joliette	67 329	10
L'Assomption	125 537	6
Matawinie	51 920	15
Les Moulins	160 798	2
Montcalm	54 026	10

Nos règlements généraux stipulent ce qui suit :

ARTICLE 6 LES MEMBRES

Article 6.1 Définition

« Toute personne, usager des services de santé et des services sociaux de la province de Québec ayant leur domicile principal dans la région de Lanaudière ». (Région 14)

Pour l'année 2016-2017, le CAAP – Lanaudière compte par conséquent 502 152 membres.

- Ces Lanaudois sont répartis dans 6 MRC, soit Joliette, L'Assomption, Montcalm, D'Autray, Matawinie et Les Moulins.
- La MRC Les Moulins demeure la plus populeuse avec 160 798 habitants.
- La région comprend 58 municipalités, 8 députés provinciaux et 5 députés fédéraux.

(source : Institut de la statistique du Québec – 2016)

Portrait de la région de Lanaudière

LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Depuis l'adoption de la Loi 10 modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales, l'agence et les centres de santé nord et sud de Lanaudière ont été regroupés sous l'appellation :

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LANAUDIÈRE (CISSS de Lanaudière)

On y retrouve également :

- 2 centres hospitaliers
- 22 CLSC
- 14 CHSLD – Centre d'hébergement
- 4 établissements privés et conventionnés
- 6 centres jeunesse
- 8 centres de réadaptation en déficience intellectuelle – La Myriade
- 3 centres en alcoolisme-toxicomanie
- 6 centres de réadaptation en déficience physique – Le Bouclier
- Plus de 125 résidences privées pour aînés qui accueillent plus de 5 000 personnes
- Plusieurs cliniques médicales et groupes de médecine familiale
- 169 organismes communautaires reconnus en santé et services sociaux par le programme PSOC
- 15 groupes de médecine de famille (9 au sud, 6 au nord) – GMF

AUSSI :

Selon le CISSS de Lanaudière, en mai 2016, 72 % de la population lanaudoise avait accès à un médecin de famille.

(Source : CISSS de Lanaudière et Rapport annuel de gestion 2015-2016 du CISSS de Lanaudière)

Réalisations 2016 - 2017

NOS SÉANCES D'INFORMATION

Date	Endroit	Organisme	Nombre de personnes
03/05/16	Joliette	L'Orignal Tatoué - Café de rue	10
15/07/16	Saint-Esprit	Pavillon de la santé	11
05/10/16	Mascouche	Les Jardins du Château	23
19/10/16	Repentigny	Cancer-Aide Lanaudière Sud	17
08/11/16	Saint-Esprit	Pavillon de la santé	9
TOTAL			**70**

D'avril 2016 à mars 2017, nous avons donné 5 séances d'information et rencontré 70 personnes.

OUTILS PROMOTIONNELS

	Nombre
Dépliants	3086
Pochettes promotionnelles, stylos, blocs notes, cartes magnétiques	1303
TOTAL	4389

Événement spécial

11 MAI 2016

Lancement, dans Lanaudière, de la campagne nationale de la FCAAP sur les droits des aînés en santé.

Réalisations 2016 - 2017

VISIBILITÉ

Parution dans les bulletins municipaux

Un communiqué sur les services du CAAP – Lanaudière est paru dans les bulletins municipaux suivants :

- Saint-Barthélemy
- Rawdon
- Saint-Côme

Médias et autres

Des articles sont parus dans l'Action et le Journal de Joliette suite au lancement dans Lanaudière de la campagne nationale de sensibilisation aux droits des aînés en santé. Cet événement était organisé par la Fédération des CAAP, le CAAP – Lanaudière et la FADOQ région de Lanaudière.

Un texte sur les services offerts par le CAAP – Lanaudière figure dans l'édition 2016 du Guide des personnes-clés produit par la MRC de Joliette dans le cadre du projet « Vieillir en demeurant dans sa communauté rurale » ainsi que dans la nouvelle édition du bottin de L'Appui des Proches Aidants de Lanaudière.

Une annonce publicitaire est parue dans l'édition hiver 2016-2017 du magazine 20 Minutes.

Relations avec les acteurs du réseau

Médias sociaux

Les usagers et la population en général peuvent échanger avec l'équipe du CAAP – Lanaudière sur les médias sociaux Facebook et Twitter et aussi y suivre l'actualité.

Notre page Facebook compte à ce jour 205 personnes ou organismes qui y sont abonnés et génèrent de nombreux partages et commentaires.

Notre site Twitter compte 320 abonnés et a généré 3 181 interactions.

Site WEB

Les usagers peuvent également nous contacter par le biais de notre site WEB. Celui-ci a été visité par 1775 utilisateurs dont c'était la première fois pour 83 % d'entre eux. Soulignons que 16 % sont retournés sur notre site WEB pour le consulter et que 4 276 pages ont été vues.

RENCONTRES

- Avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- Au CISSSL : rencontre d'information sur l'hébergement des personnes âgées
- Avec Gabrielle Coulombe, coordonnatrice de « Vieillir en demeurant dans sa communauté rurale » pour la présentation du bottin des personnes-clés de la MRC de Joliette
- Avec la direction de la Fédération des CAAP (FCAAP)

REPRÉSENTATION

- À l'AGA du Centre de prévention du suicide de Lanaudière
- À l'AGA de Pleins Droits de Lanaudière
- À l'AGA du Centre de formation régional de Lanaudière
- À l'AGA du Comité des usagers du Nord de Lanaudière

ADHÉSION

Le CAAP – Lanaudière est membre des organismes suivants :

- Centre régional de formation de Lanaudière (CRFL)
- Centre de prévention du suicide (CPS)
- Cyber-cible
- Table régionale de concertation des aînés de Lanaudière

Relations avec les acteurs du réseau

PARTICIPATION

- Au colloque du Centre de prévention du suicide de Lanaudière
- Au Salon des ressources communautaires de la MRC de L'Assomption
- Au Salon des aînés à St-Donat
- À la clinique de vaccination de Crabtree
- À la clinique de vaccination de Sainte-Émélie-de-L'Énergie
- À la clinique de vaccination de Sainte-Mélanie
- À la journée de réseautage ECOL
- À la journée 25e anniversaire de Pleins Droits de Lanaudière
- Au Forum de la Table de concertation des aînés de Lanaudière
- À la conférence de M. Sylvain Boudreau, « Le MOI inc. », dans le cadre d'un déjeuner-conférence, organisée par Les matinées Lanaudoises
- À la conférence de M. Sylvain Guimond, « Le succès, c'est dans la tête », dans le cadre d'un déjeuner-conférence organisé par Les matinées Lanaudoises
- À la conférence de la direction de la santé publique sur les résultats de la recherche « Des besoins aux ressources : diversité des milieux et des stratégies déployées par les personnes âgées »
- À la conférence de Me Normand Jutras, Curateur public du Québec, « Les régimes de protection et le mandat de protection en cas d'inaptitude » dans le cadre de la rencontre annuelle de la Fédération des CAAP

Vie fédérative

Après quelques rencontres avec les représentants de la Fédération des CAAP, et après mûre réflexion, nous avons pu constater que la vie fédérative, ses enjeux et ses objectifs répondaient à nos attentes et c'est avec beaucoup d'enthousiasme que les membres du conseil d'administration du CAAP – Lanaudière ont décidé d'adhérer à la FCAAP en avril 2016.

Plusieurs activités ont eu lieu durant la dernière année :

- Mai 2016, participation à la campagne nationale de la FCAAP sur les droits des aînés en santé au Club de Golf Montcalm en collaboration avec la Table régionale de concertation des Aînés de Lanaudière, le réseau FADOQ et le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Gaétan Thibaudeau.

- Juin 2016, rencontre annuelle et assemblée générale annuelle de la FCAAP.

- Élection au poste d'administrateur de la FCAAP de Richard Mercier, président du CAAP – Lanaudière.

- 7 visioconférences de la Table des directeurs généraux.

- 2 rencontres à Québec, en septembre 2016 et février 2017.

- Mars 2017, formation pour le logiciel logiciel CAAPteur Plus au CAAP-Laurentides.

Le partage d'informations, le réseau social, l'expérience acquise par chacun des CAAP et les formations font partie des nombreux avantages à devenir membre de la Fédération des CAAP.

Je désire remercier Manon Fortin, directrice générale de la Fédération, ainsi que les membres de son équipe pour leur travail acharné dédié au bon fonctionnement de la FCAAP.

Je remercie les membres du conseil d'administration et les CAAP membres pour leur appui et leur accueil chaleureux.

Démarche de plainte

PROCESSUS D'EXAMEN DES PLAINTES PAR LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES

Plainte concernant le CH, les CLSC, les CHSLD publics, les centres d'hébergement privés conventionnés, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les centres de réadaptation, les centres jeunesse.

Plainte concernant les services ambulanciers, une résidence privée pour personnes âgées, un centre d'hébergement privé autofinancé, une ressource d'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique, un organisme communautaire.

PREMIER RECOURS
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

AUCUNE PRESCRIPTION

DÉLAI: 45 jours

DEUXIÈME RECOURS
Protecteur du citoyen

PRESCRIPTION: 2 ANS

DÉLAI: Aucun

PROCESSUS D'EXAMEN DES PLAINTES PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

Plainte concernant
un médecin, un dentiste,
un pharmacien
ou un résident.

PREMIER RECOURS
Médecin examinateur

DÉLAI: 45 jours

DEUXIÈME RECOURS
Comité de révision

PRESCRIPTION: 60 JOURS

DÉLAI: 60 jours

CMDP - Conseil des médecins,
dentistes et pharmaciens;
question d'ordre disciplinaire;
suivi tous les 60 jours.

Les services rendus

LES SERVICES

À la demande d'un usager, le CAAP – Lanaudière peut :

- lui rendre le régime d'examen des plaintes accessible,
- le supporter et le conseiller,
- l'informer et le diriger selon ses besoins,
- l'écouter et cerner avec lui l'objet de la plainte,
- l'informer sur ses droits, les enjeux, les articles de loi, les recours possibles et sur la procédure d'examen des plaintes,
- l'aider à préparer son dossier et au besoin rédiger sa plainte,
- l'assister tout au long de sa démarche,
- l'accompagner lorsqu'il présente ses observations durant les rencontres physiques et les conversations téléphoniques.

Au sein du régime d'examen des plaintes, le CAAP donne une crédibilité à la plainte et la rend plus conforme en vertu du processus de traitement des plaintes.

En utilisant les services du CAAP, vous aiderez à faciliter le traitement de votre plainte, à la conciliation entre vous et le dispensateur de service, en plus de faire en sorte que vos attentes soient claires, concises et précises.

Plusieurs autres ressources peuvent vous aider dans vos démarches de plainte, mais contrairement à eux, le CAAP vous accompagnera du début à la fin de votre démarche, et ce, jusqu'en deuxième recours.

De plus, le CAAP peut faire, au besoin, une demande d'intervention auprès du commissaire s'il considère que la santé ou la sécurité d'un ou de plusieurs usagers est en danger.

Les services rendus

LES DROITS ACCORDÉS
- Loi sur les services de santé et les services sociaux

Droit à l'information sur les services et les ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que sur les modalités d'accès à ces services et ces ressources.

Droit aux services de santé et aux services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire, et ce, en respect des ressources disponibles.

Droit de choisir le professionnel ou l'établissement qui vous dispensera les services, tout en tenant compte de l'organisation des services de l'établissement et de la disponibilité des ressources.

Droit d'être informé sur votre état de santé et de bien-être sur les options possibles compte tenu de votre état et sur les risques et les conséquences associés à chacune des options avant de consentir aux soins.

Droit de consentir aux soins ou de les refuser.

Droit de participer à toute décision qui concerne votre situation.

Droit de recevoir des soins appropriés en cas d'urgence.

Droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir de l'information sur les services offerts ou au cours d'une démarche de plainte.

Droit d'accès à votre dossier d'usager.

Droit à des services en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise, dans la mesure où le prévoit le programme d'accès à ces services établi pour la région.

Droit d'exercer un recours en raison d'une faute professionnelle ou autre.

LES TROIS TYPES DE SERVICE

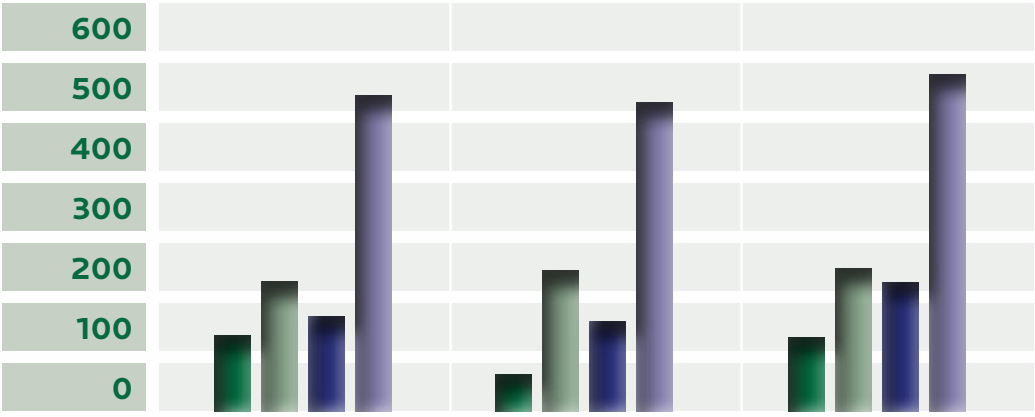
L'info-référence est ce service qui donne à l'usager l'information attendue sur nos services, sur le processus d'examen des plaintes, sur les droits dans le réseau de la santé et des services sociaux ou une référence à un organisme répondant adéquatement à ses besoins.

Le support-conseil est ce service qui supporte et conseille l'usager dans une démarche reliée au respect de ses droits reconnus dans la **Loi sur les services de santé et les services sociaux**. À titre d'exemple, ce peut être une demande d'accès à son dossier médical, une recherche afin d'obtenir des informations relatives à ses besoins, une demande d'assistance afin de dénoncer une situation si l'usager ne désire pas porter plainte.

La démarche de plainte est ce service qui donne l'assistance et l'accompagnement à l'usager dans sa démarche de plainte dans le processus de traitement des plaintes de la **Loi sur les services de santé et les services sociaux** , du début de sa démarche à la toute fin du processus.

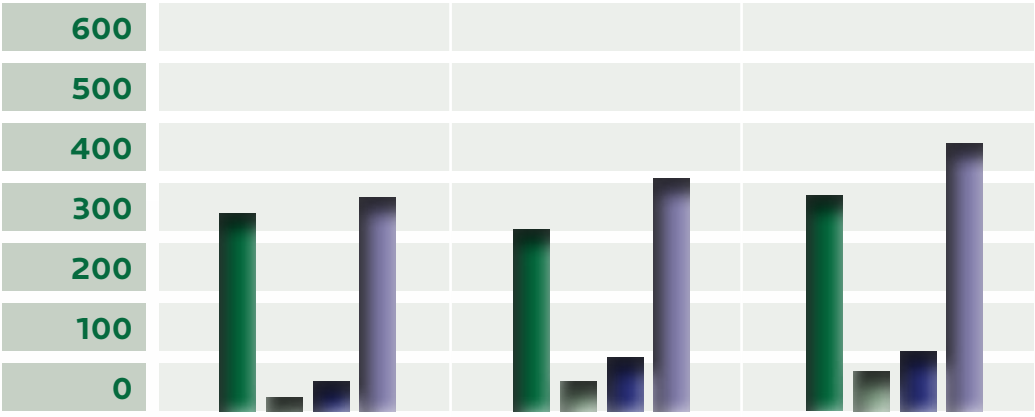
Les services rendus

LES SERVICES RENDUS À NOS USAGERS



	2016-2017	2015-2016	2014-2015
L'info-référence	128	94	117
Le support-conseil	210	238	243
La démarche de plainte	188	174	216
Total des services rendus	526	506	576

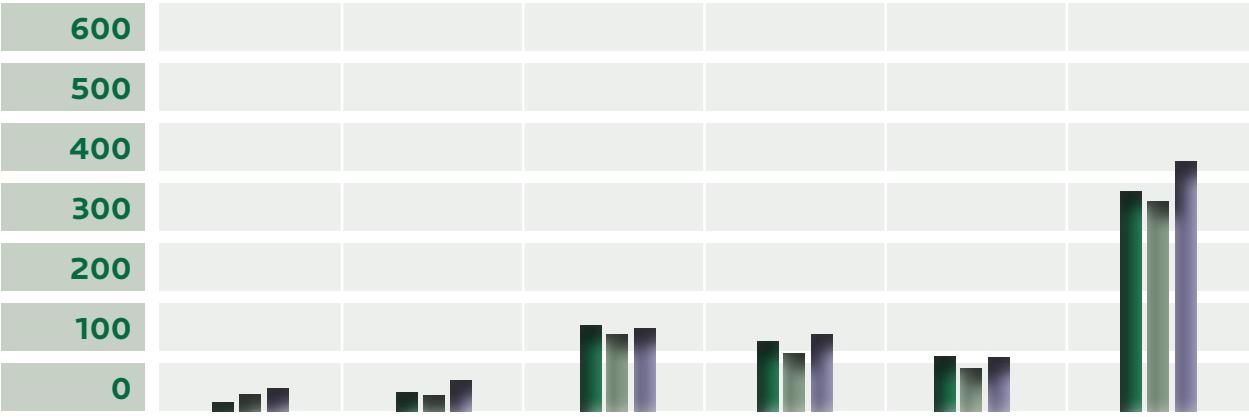
IDENTIFICATION DE NOS USAGERS



	2016-2017	2015-2016	2014-2015
La personne elle-même	326	286	301
Son représentant	9	16	33
Son assistant	50	56	70
Total des personnes	385	358	404

Nos usagers

GROUPES D'ÂGE



	Moins de 17 ans	18 à 34 ans	35 à 54 ans	55 à 69 ans	70 ans et plus	**TOTAL**
2016-17	8	30	152	106	89	**385**
2015-16	12	29	143	99	75	**358**
2014-15	18	44	146	111	85	**404**

LE LIEU DES RENCONTRES

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Bureau	33	53	53
Domicile	24	27	44
Établissement	2	4	6
Téléphone et autres	248	267	236
Total des rencontres	**307**	**351**	**339**

LES MRC

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
D'autray	27	26	42
Les Moulins	102	81	90
Joliette	108	105	102
L'Assomption	81	60	61
Matawinie	31	37	49
Montcalm	37	29	34
Hors région	28	20	26

NOS RÉFÉRENTS

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
MSSS	1	1	2
Protecteur du citoyen	2	7	6
Commissaire aux plaintes	61	57	75
Commissaire régional	N/A	N/A	5
Comité des usagers	0	1	4
Professionnels du réseau	42	40	45
Organismes communautaires	22	18	17
Milieu naturel	13	20	30
Promotion du CAAP	158	164	167
Autres CAAP	7	6	2
La personne a déjà reçu nos services	19	32	42
Bureau du député	6	10	5
Autres	57	2	5

Les plaintes

LES OBJETS DE PLAINTE

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Droits particuliers	173	203	172
Accessibilité et continuité des services	105	71	78
Aspect clinique et professionnel	123	128	1461
Relations interpersonnelles	75	74	62
Environnement et organisation matérielle	35	22	21
Aspect financier	13	9	12
Autres	4	4	5
TOTAL	**528**	**511**	**496**

LES ÉTABLISSEMENTS VISÉS

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
CH soins psychiatriques	2	1	2
Centre hospitalier	106	108	125
CHSLD	10	11	15
CLSC	22	23	33
Centre de réadaptation	5	3	5
Centre jeunesse	9	11	10
Organisme communautaire	6	3	4
Ressource intermédiaire	1	2	0
Ressource type familial	0	0	0
Service pré-hospitalier	2	0	0
Résidence privée	19	14	9
Autres	15	6	13

LES RECOURS

	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
	Plaintes	- %	Plaintes	- %	Plaintes	- %
	1er recours					
Commissaire aux plaintes	112	60 %	106	61 %	116	54 %
Commissaire régional	N/A	N/A	N/A	N/A	15	7 %
Médecin examinateur	46	24 %	45	26 %	42	19 %
TOTAL	**158**	**84 %**	**151**	**87 %**	**173**	**80 %**

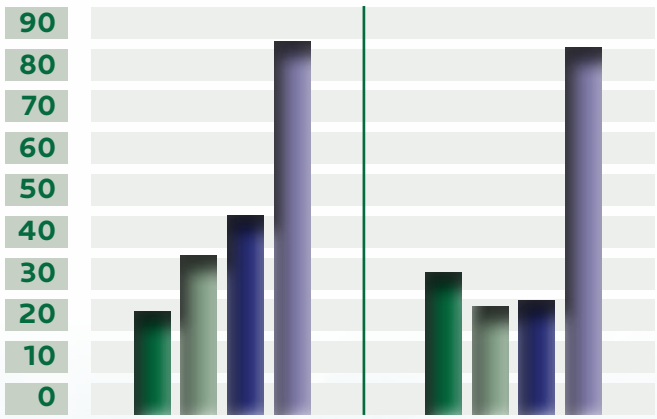
	2e recours					
Protecteur du citoyen	16	9 %	13	7 %	23	11 %
Comité de révision	8	4 %	5	3 %	15	7 %
CMDP	6	3 %	5	3 %	5	2 %
TOTAL	**30**	**16 %**	**23**	**13 %**	**43**	**20 %**

PORTEZ PLAINTE, C'EST POSITIF !

Les plaintes

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTE

	2016-2017	2015-2016
Traités dans les délais	20	30
Traitement non respecté	33	23
Traitement en cours	48	26
Aucun délai	87	85



PORTEZ PLAINTE, C'EST POSITIF !

AMÉLIORATIONS APPORTÉES SUITE À UNE PLAINTE 2016-2017

COMMISSAIRE AUX PLAINTES DU CISSS DE LANAUDIÈRE

Objets de la plainte :

- L'insatisfaction d'une usagère relativement à la qualité des soins et services en soins palliatifs qui ont été prodigués à sa mère ainsi que l'attitude d'une des membres du personnel à son égard.

Résultats attendus :

- Que la personne concernée soit rencontrée et sensibilisée à son attitude et que le personnel soignant soit mieux formé pour œuvrer auprès d'une clientèle en fin de vie.

Le commissaire en collaboration avec le directeur adjoint - volet hébergement de l'établissement, a informé l'usagère qu'ils ont répondu à sa première demande et que la personne visée a été rencontrée afin d'aborder avec elle les écarts de savoir-être. Également, ils ont procédé à d'autres actions visant à s'assurer de la qualité des soins et services offerts en soins palliatifs, notamment par le biais d'une activité de sensibilisation avec le personnel de jour et de soir de cette unité. Pour le volet de la formation, ils ont reçu récemment de la part du ministère de la Santé et des Services Sociaux des ententes précises touchant la formation du personnel en matière d'accompagnement et de soins pour les personnes en fin de vie.

COMMISSAIRE AUX PLAINTES DU CISSS DE LANAUDIÈRE

Objets de la plainte :

- Délai inacceptable et incapacité à obtenir les résultats d'un examen médical.

Grâce aux résultats de son enquête, à la suite du dépôt de la plainte, le commissaire aux plaintes a constaté lors de la révision du processus au département des archives, qu'une erreur a laissé croire que la requête avait été traitée et transmise.

Le personnel concerné a été sensibilisé et mis en garde à propos de telles erreurs et le service des archives a tout mis en œuvre pour corriger cette situation.

Le commissaire spécifie que la plainte a permis de détecter un problème ponctuel, mais qui aurait pu avoir de graves conséquences et remercie l'usager d'avoir porté le tout à son attention.

Évaluation de nos services

	SUITE À UNE DÉMARCHE DE PLAINTE	Totalement d'accord	D'accord	Totalement en désaccord	En désaccord	Ne sait pas Ne s'applique pas
1	On m'a accueilli d'une manière courtoise et polie	22	2			
2	On m'a informé d'une manière adéquate sur les mécanismes de traitement des plaintes et sur la démarche à suivre	21	3			
3	J'ai bénéficié d'un soutien adapté à mes besoins	22	1	1		
4	On m'a aidé à clarifier la situation, à élaborer mes objets de plainte et à déterminer mes attentes	21	2	1		
5	J'ai reçu le support nécessaire à la formulation de ma plainte	22	2			
6	Les documents pertinents ont été préparés convenablement	22	1			1
7	On m'a assisté adéquatement tout au long de ma démarche	21	1	1		1
8	On m'a accompagné lors des différentes rencontres	9		1		14
9	Le suivi de mon dossier a été effectué efficacement	19	1	2	1	1
10	J'ai bénéficié d'une écoute de qualité	22	1			1
11	Je me suis toujours senti respecté	23		1		
12	La confidentialité de mon dossier a été assurée avec rigueur	21				3
13	Les services ont été accessibles dans un délai raisonnable	22			1	1
14	Les services offerts étaient gratuits	21				3

COMMENTAIRES DES USAGERS

- « Merci encore et encore. Je vous souhaite bonne continuité dans votre travail, vous avez toutes les qualités nécessaires (gentille, à l'écoute, compréhensive, efficace, calme...) de ce poste. Vous êtes excellentes! »

- « La lettre est super belle. Vous avez le tour de bien formuler les phrases. Merci de votre efficacité »

- « Merci, Mme Foster pour votre soutien constant »

- « Tellement merci ! Quel service je reçois, merci ! »

- « Cela fait du bien de voir des personnes comme vous qui se soucient des autres et qui sont humaines. Merci encore ! »

- « J'ai bien reçu votre courrier, Mme Ouimet, et j'ai été surprise de constater que vous m'avez envoyé un double, car je voulais faire une copie, et une enveloppe préadressée. J'ai un excellent service. Merci pour tout »

- « Un sincère merci. Vous avez été très professionnelle. Vous m'avez soutenu alors que je n'avais pas l'énergie d'avancer. Vous êtes une ressource essentielle et grandement appréciée. Chapeau ! »

- « Super bon service et gentillesse. Mme Foster très sympathique et elle m'a beaucoup aidé et écouté. Gardez-là, c'est agréable d'avoir un humain au bout du fil ! »

- « Impeccable du début à la fin, beaucoup d'amabilité et de respect, d'importance accordé à ma situation. Merci, merci, merci ! »

- « Bien satisfait de l'accueil reçu Mme Ouimet. Merci! »

- « Le service est exceptionnel : excellente écoute et assistance pour bien cibler les correctifs souhaités. Mme Foster a une attitude professionnelle remarquable. Elle est très respectueuse et dévouée »

- « Le CAAP est un soutien indispensable pour améliorer les services de santé »

- « Que des louanges à leur égard. Merci encore ! »

Évaluation de nos services

	SUITE À NOS SÉANCES D'INFORMATION	Totalement d'accord	D'accord	Totalement en désaccord	En désaccord	Ne sait pas Ne s'applique pas
1	Les informations transmises sont de qualité	42	6		1	
2	Les informations transmises m'ont été utiles	36	11		1	1
3	La présentation était claire et compréhensible	42	6		1	
4	J'ai pu m'exprimer et poser toutes les questions que je désirais	39	8		1	1
5	J'ai apprécié le contenu de la présentation	41	7		1	
6	Les animatrices ont fait du bon travail	44	4		1	
7	Je recommanderais à d'autres personnes d'y assister	45	3		1	

Je connaissais le processus de traitement d'une plainte	**OUI : 10**	**NON : 39**
Je connaissais le CAAP - Lanaudière	**OUI : 12**	**NON : 37**

COMMENTAIRES SUITE À NOS SÉANCES D'INFORMATION

1. « J'ai eu besoin de vos services 2 fois, et j'ai beaucoup apprécié vos services »

2. « Continuez de vous faire connaître, j'aurais eu recours à vos services si j'avais su avant. Beau travail. Merci ! »

3. « Les informations reçues aujourd'hui étaient claires, très utiles. Les présentatrices étaient enjouées et enthousiastes. J'ai beaucoup aimé. Merci ! »

4. « Merci pour cette belle présentation. Un outil de plus à mettre dans notre bagage afin d'aider les bénéficiaires »

5. « Conférence très intéressante et instructive. Conférencières qui donnent de bonnes explications et de bonnes réponses à nos questions. Merci beaucoup ! »

6. « Merci beaucoup de votre présentation. C'était clair et cela outillera les élèves dans leur future carrière »

7 . « Belle présentation. Explications claires et belle énergie. Merci ! »

8. « Les deux formatrices étaient calmes et accueillantes, très à l'écoute des gens ! »

Assemblée générale annuelle 2015-2016

CONFÉRENCE DE MADAME VÉRONIQUE HIVON, DÉPUTÉE DE JOLIETTE

Le conseil d'administration ainsi que l'équipe du CAAP - Lanaudière ont été honorés de recevoir Madame Véronique Hivon, députée de Joliette et coauteure du projet de loi 52 sur les soins de fin de vie. « **Cette Loi propose une vision globale et intégrée des soins palliatifs et de fin de vie. Elle assure aux personnes en fin de vie l'accès à des soins de qualité et à un accompagnement adapté à leur situation particulière, lors de cette étape ultime de leur vie, notamment pour prévenir et apaiser leurs souffrances** ». Pour Madame Hivon, cette Loi est l'aboutissement d'un travail colossal de 4 ans et demi. **Elle nous a mentionné, entre autres, « qu'elle avait souhaité que les débats se déroulent comme ils se sont déroulés, c'est-à-dire dans l'enceinte de l'Assemblée nationale, au sein de la population et non, devant les tribunaux** ». Elle a ajouté : « **que le projet de loi 52 établissait notamment les conditions permettant à une personne d'obtenir l'aide médicale à mourir ainsi que les exigences qui doivent être respectées avant qu'un médecin ne puisse l'administrer à un malade** ».

Pour elle : « **ce n'est pas un projet de loi sur l'aide à mourir, mais sur les soins de fin de vie. Il nous permet de tenir compte de chaque personne, de ses choix à elle. On consacre pour la première fois les soins palliatifs dans un projet de loi, on en fait un droit.** »

Selon madame la députée :

« **La plus grande balise pour assurer la protection des personnes vulnérables, c'est la force de vivre. Mais même avec cette force, il arrive des moments où la souffrance prend toute la place et alors le sens n'existe plus** » **a-t-elle décrit, en substance.** Elle ajoute : « **J'ai profondément confiance dans les soignants. Pourquoi s'inquiéterait-on alors qu'on vient mettre des balises encore plus serrées et encadrantes.** »

La conférence fut très enrichissante pour toutes les personnes présentes. D'ailleurs, en guise de remerciement, une plaque souvenir lui a été remise afin de lui exprimer notre appréciation et souligner son passage à notre AGA.

Quelques commentaires des usagers ont été émis suite au dépôt du rapport annuel 2015-2016 et lors de la période de questions.

- Les membres du comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience physique Le Bouclier mentionnent que c'était très bien, très satisfaisant.

- Diane Rochon, commissaire adjointe du CISSS de Lanaudière, mentionne que le rapport annuel est très beau, concis et clair.

- Un usager et sa conjointe ont tenu à nous remercier de les avoir invités pour l'assemblée annuelle du CAAP – Lanaudière. Aussi, ils désirent féliciter l'équipe pour la qualité, la préparation et la présentation de la documentation soumise pour la tenue de cette réunion. De plus, ils soulignent le travail exceptionnel accompli par le personnel du CAAP. En terminant, ils ont beaucoup apprécié le travail de la présidente de l'assemblée, car le déroulement de cette rencontre a été impeccable.

NOTES

Papier recyclé à 100 %

Tél. : 450 759.7700 | **1 800 882.5622** | Télec.: 450 759.5678
www.caaplanaudiere.com

Conception graphique et impression: Imprimerie CRL Ltée, Mascouche