Centre d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes

caap
Lanaudière

2017-2018
RAPPORT ANNUEL

Vous avez des **droits**

caaplanaudiere

Bien connaître
ses **droits**
et les faire
valoir

www.caaplanaudiere.com

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
Josée Bissonnette, 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

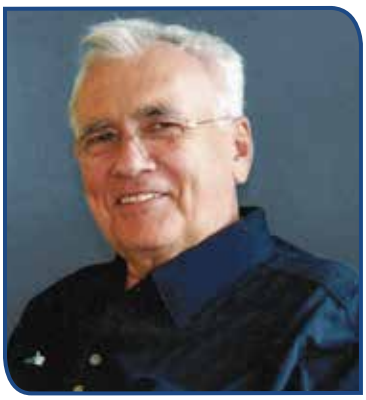
Heures d'ouverture
Du lundi au jeudi de 8 h à 12 h et de 12h30 à 16h30
Le vendredi de 8 h à 12 h et de 12h30 à 16h30

Table des matières

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

- Les ressources humaines 6
- Le conseil d'administration 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 2017-2018 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
- La clientèle 30-31
- Les plaintes 32-33-34-35
- Évaluation de nos services 36-37-38-39
- Assemblée générale annuelle 2016-2017 40-41
- Page de notes 42

Mot du président du conseil d'administration



C'est avec enthousiasme que les membres du conseil d'administration ont réitéré leur désir de poursuivre le travail accompli au CAAP depuis presque 25 ans. Faire connaître un organisme qui vient en aide à la population n'est pas toujours de tout repos, mais ça en vaut la peine.

Une de nos plus grandes préoccupations est de faire connaître nos services. Bien que nous constations que nous sommes davantage connus, cela reste un travail de longue haleine. En général, les personnes connaissent leurs droits et ont été informées qu'elles peuvent porter plainte dans le réseau de la santé et des services sociaux, mais elles hésitent à entreprendre une telle démarche.

Notre défi : que la population de Lanaudière sache qu'elle peut compter sur un organisme indépendant du réseau de la santé pour leur venir en aide.

Au cours de la dernière année, nous nous sommes efforcés de participer, avec l'aide de nos partenaires, à la diffusion de la bonne parole : Vous avez des droits et il faut les faire respecter.

Concernant nos services, le taux de satisfaction est très élevé. Toute l'équipe s'implique, tant dans les services directs que dans l'organisation, afin de répondre aux besoins toujours grandissants de notre clientèle. Nous attachons une grande importance à la qualité des services offerts.

Je tiens à souligner le professionnalisme de notre équipe, Lise, Christiane, Josée et Mélanie, ainsi que de notre directrice générale Francine. Je remercie les membres du conseil d'administration pour leur implication et leur grande disponibilité.

Vous trouverez dans ce rapport annuel, les services offerts à notre clientèle au cours de la dernière année.

Bonne lecture !

Richard Mercier
Président

Mot de la directrice

Nous profitons du 25e anniversaire d'existence des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes pour rajeunir notre image corporative. Au cours de la dernière année, nous avons travaillé en collaboration avec les autres CAAP, membres de la Fédération des CAAP et nous vous présentons l'ensemble de notre matériel promotionnel au goût du jour.

Un nouveau logo, de nouveaux dépliants, encarts, pochettes de presse, tablettes et même une nouvelle bannière. Nous espérons que ça attirera l'attention de la population.

Dans un même ordre d'idée, nous avons mis à jour notre diaporama servant à la présentation de nos séances d'information et nous vous présenterons, au cours des prochaines semaines, notre nouveau site web.

Depuis le 1er avril 2017, nous utilisons un nouveau logiciel pour nos statistiques, CaapTeur plus. Nous espérons que cela vous facilitera la compréhension à la lecture de notre rapport annuel.

Une nouvelle conseillère s'est jointe à notre équipe et nous avons réaménagé nos bureaux pour l'accueillir.

Un Lac à l'épaule nous a permis de redéfinir nos objectifs pour la prochaine année et nous avons profité de cette rencontre pour offrir une formation aux membres de notre conseil d'administration. 613 personnes ont reçu nos services au cours de la dernière année. Nous avons donné 8 séances d'information et rencontré 130 personnes.

Nos conseillères ont accompagné des usagers pour un total de 137 plaintes et 2 signalements qui ont été acheminés au commissaire aux plaintes et à la qualité des services. 37 nouvelles plaintes médicales ont été transmises aux médecins examinateurs et 71 soutiens-conseils pour un grand total de 247 services rendus.

Francine Plante

Francine Plante
Directrice générale

Les ressources humaines

L'ÉQUIPE DU CAAP - LANAUDIÈRE EST COMPOSÉE DE

Conseil d'administration

Francine Plante
Directrice générale

Lise Foster
Conseillère aux plaintes

Christiane Ouimet
Conseillère et Agente de communication

Mélanie Roy
Agente administrative

Josée Bissonnette
Conseillère aux plaintes

L'équipe du CAAP - Lanaudière

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Richard Mercier, président - secteur privé

Blanche Galarneau, vice-présidente - secteur communautaire

Rosaire Adam, secrétaire-trésorier - secteur public

Cécile Bergeron, administratrice - secteur public

Virginie Ratelle, administratrice - secteur communautaire

Micheline Pepin, administratrice - secteur privé

Roger Goyette, administrateur - secteur privé

Les membres du conseil d'administration se sont réunis lors de 8 assemblées ordinaires, une assemblée spéciale, un Lac à l'épaule et d'une assemblée générale annuelle qui s'est tenue le 13 juin 2017 au Centre à Nous de Repentigny. À cette occasion, Me Margaret Normand, directrice de l'accueil et de la recevabilité, a donné une conférence sur les services offerts au bureau du Protecteur du Citoyen.

En juin 2017, le président, Richard Mercier, a été élu président du conseil d'administration de la Fédération des CAAP, la FCAAP

Les membres du conseil d'administration ont été très actifs

Ils ont cumulé 409.5 heures de bénévolat en participant à diverses activités:

- Différentes rencontres à Québec (Ministère, Fédération des CAAP)
- Assemblée générale de la FCAAP
- Participation à la Table de concertation des aînés de Lanaudière
- Participation au colloque du Centre de prévention du suicide de Lanaudière
- Participation à l'assemblée générale annuelle du CRFL
- Comité de travail – ressources humaines (CAAP)
- Rencontres de travail (rapport annuel, budget, etc.)
- Formations
- Lac à l'épaule

Liste des formations reçues

D'AVRIL 2017 À MARS 2018

Le 19 juin 2017	**CaapTeur Plus** **FCAAP, Québec**
Le 19 septembre 2017	**Maladie D'Alzheimer** Table régionale de concertation des aînés de Lanaudière Société Alzheimer Lanaudière, Saint-Liguori
Les 14 et 28 novembre 2017	**Mon profil d'intervenant – intervenante** CRFL, Centre à nous, Repentigny
Les 22 et 23 novembre 2017	**Réflexion stratégique** CRFL, Club de golf Saint-Liguori
Le 7 décembre 2017	**Capsules d'information en ligne** **CRFL** C.A. va bien : Le conflit d'intérêts C.A. va bien : La préparation du C.A. C.A. va bien : Tenir une réunion à distance C.A. va bien : La résolution et le vote C.A. va bien : Quand suis-je administrateur (trice) ? C.A. va bien : L'objectif commun
Le 20 mars 2018	**Prendre la parole en public : ça s'apprend !** CRFL, Centre à nous, Repentigny

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 rôle et responsabilités des CAAP

Les CAAP ont pour fonctions, sur demande, d'assister l'usager dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'un Centre intégré de services de santé et de services sociaux ou d'un Centre intégré universitaire de services de santé et de services sociaux ou du Protecteur des usagers et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement. Il informe l'usager sur le fonctionnement du régime de plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours, facilite la conciliation avec toute instance concernée et contribue, par le soutien qu'il assure, à la satisfaction de l'usager ainsi qu'au respect de ses droits (LSSSS, art.76.7).

Les CAAP accompagnent aussi la personne dont la plainte s'adresse à une résidence privée pour aînés, à un organisme communautaire, à une ressource en toxicomanie et jeu pathologique ou à des services préhospitaliers d'urgence.

Concrètement, chaque personne qui sollicite les services d'un CAAP est accueillie chaleureusement par un conseiller qui est en mesure de donner une information exhaustive sur les droits et de soutenir la personne afin de faciliter la démarche de plainte.

Une écoute empathique, un service gratuit et confidentiel de grande qualité vous est offert par les conseillers des CAAP.

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

Le rôle du CAAP n'est pas de traiter la plainte ou de faire de la défense de droit, mais d'aider la personne, selon sa demande, dans ses démarches visant sa plainte.

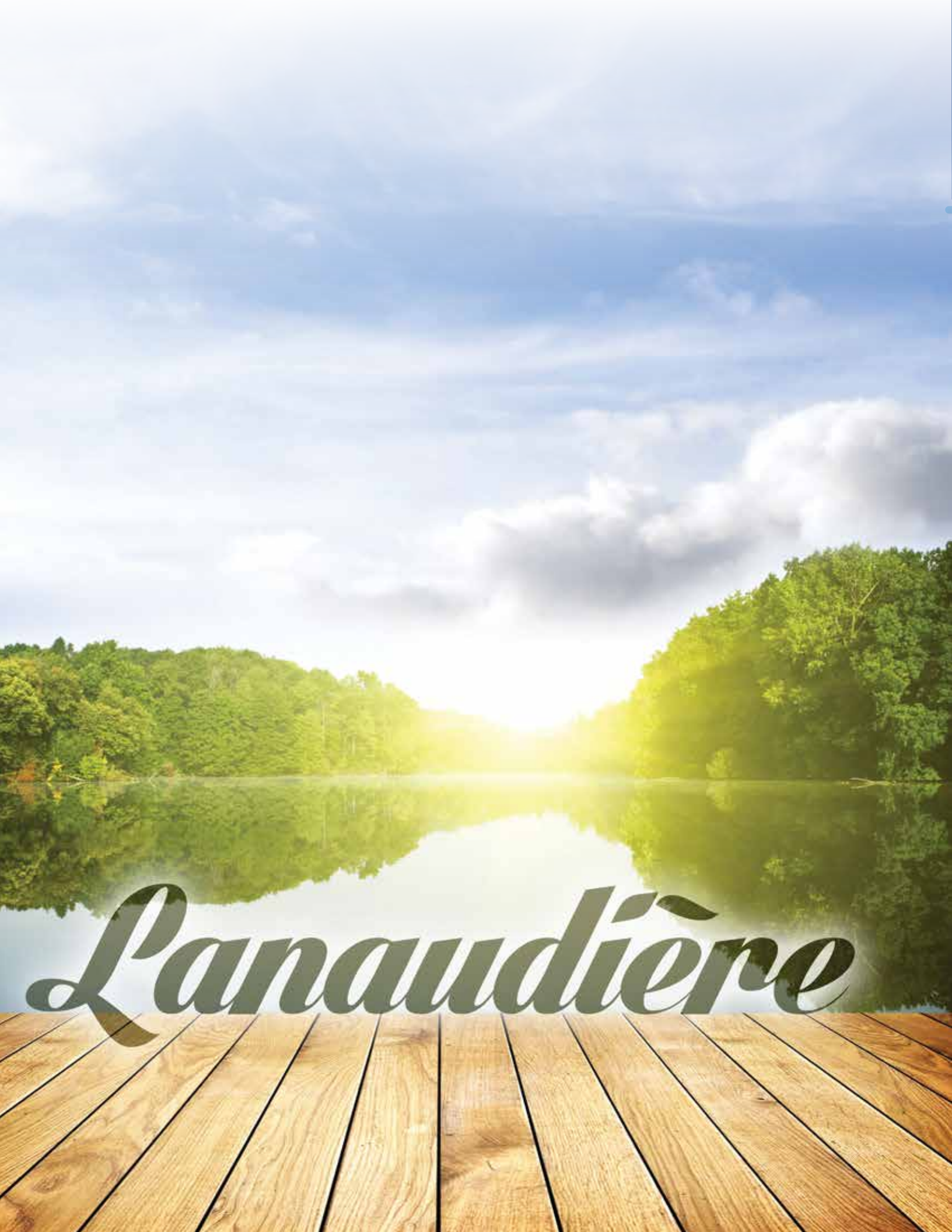
De plus, plusieurs facteurs contribuent à la création d'un lien de confiance entre l'usager et un conseiller d'un CAAP :

- La confidentialité assurée par un engagement écrit de tout le personnel;
- La liberté de confier les difficultés vécues et de partager les faits entourant la situation;
- L'ouverture à l'expression de ses émotions;
- L'assistance et l'accompagnement offerts sont personnalisés et visent d'abord et avant tout à répondre au besoin de la personne qui requiert les services du CAAP.

UN ACCOMPAGNEMENT QUI RÉPOND AUX BESOINS DE LA PERSONNE

Sans l'accompagnement des CAAP, plusieurs personnes n'entreprendraient pas une démarche de plainte ou abandonneraient en cours de route. Parfois, la complexité de la démarche peut décourager certaines personnes. Les établissements et les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux sont ainsi privés d'une source d'information importante et pertinente pour l'amélioration de la qualité des services.

Le rôle et les responsabilités des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)


Lanaudière

Portrait de la région de Lanaudière

MRC	Nombre d'habitants	Nombre de municipalités
D'Autray	42 801	15
Joliette	68 178	10
L'Assomption	125 983	6
Matawinie	52 203	15
Les Moulins	163 039	2
Montcalm	54 950	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 2017-2018, le CAAP – Lanaudière compte par conséquent 507 154 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 163 039 habitants.
- La région comprend 58 municipalités, 8 députés provinciaux et 5 députés fédéraux.

(source : Institut de la statistique du Québec – 2017)

Portrait de la région de Lanaudière

LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

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

On y retrouve également :

- 2 centres hospitaliers
- 14 centres d'hébergement – CHSLD
- 22 CLSC
- 6 centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme – La Myriade
- 6 centres de réadaptation en déficience physique – Le Bouclier
- 3 centres de réadaptation en dépendance
- 6 centres jeunesse
- 5 cliniques externes en psychiatrie
- 1 service de sages-femmes
- Plus de 125 résidences privées pour aînés qui accueillent plus de 5 000 personnes
- Plusieurs cliniques médicales
- 174 organismes communautaires reconnus en santé et services sociaux par le programme PSOC
- 7 groupes de médecine de famille – GMF

AUSSI :

Selon le CISSS de Lanaudière, à la fin de l'année financière 2016-2017, 76 % de la population lanaudoise avait accès à un médecin de famille.

(Source : CISSS de Lanaudière et Rapport annuel de gestion 2016-2017 du CISSS de Lanaudière)

Réalisations 2017 - 2018

NOS SÉANCES D'INFORMATION DU 1ER AVRIL 2017 AU 31 MARS 2018

Date	Endroit	Organisme	Nombre de personnes
12/04/17	Repentigny	Centre Inter-Femmes	11
20/04/17	Repentigny	Comité des usagers du Sud de Lanaudière	11
21/09/17	Mascouche	CHSLD Vigie Yves-Blais	10
03/10/17	Mascouche	FADOQ de Mascouche	56
30/11/17	Joliette	L'Orignal Tatoué – Café de rue	4
01/03/18	Sainte-Mélanie	HLM Sainte-Mélanie	10
15/03/18	Joliette	La Maison Populaire de Joliette	16
27/03/18	Joliette	Pavillon d'Excellence Santé	12
TOTAL			**130**

D'avril 2017 à mars 2018, nous avons donné 8 séances d'information et rencontré 130 personnes.

OUTILS PROMOTIONNELS DISTRIBUÉS D'AVRIL 2017 À MARS 2018

Lors des séances d'information, des kiosques, salons, cliniques, etc.

Lors des séances d'informations	Date	Nbres participants	Dépliants	Pochettes/Objets promo.
Centre Inter-Femmes de Repentigny	12/04/2017	11	19	76
Comité des usagers du Sud de Lanaudière	20/04/2017	11	11	44
CHSLD Vigie Yves-Blais à Mascouche	21/09/2017	10	60	38
FADOQ de Mascouche	03/10/2017	56	46	184
L'Orignal Tatoué – Café de rue	30/11/2017	4	50	50
HLM Sainte-Mélanie	01/03/2018	10	12	48
Maison populaire de Joliette	15/03/2018	16	100	60
Pavillon d'Excellence Santé à Joliette	27/03/2018	12	15	60
TOTAL		**130**	**313**	**560**

Activités de promotion

LE CAAP A PARTICIPÉ À DE NOMBREUX ÉVÉNEMENTS :

Salon des aînés de Rawdon

AGA Table régionale de concertation des aînés Lanaudière

Salon des ressources Terrebonne

Activité : Venez prolonger l'É-Thé

Réalisations 2017 - 2018

VISIBILITÉ

Les coordonnées du CAAP – Lanaudière et la description des services offerts sont parues dans différents bottins et sites WEB:

- Dépliant sur les ressources pour les familles de la MRC de Joliette
- Bottin des aînés de Rawdon
- Bottin des organismes communautaires du député fédéral de Joliette
- Site WEB de la municipalité de Saint-Jacques
- Site WEB de la municipalité de Sainte-Mélanie
- Site WEB de L'Appui pour les proches aidants de Lanaudière
- Guide d'information sur les services aux personnes aînées en milieu rural
- Bottin de ressources des Services de crise de Lanaudière

Médias et autres

Trois articles sont parus dans la revue de la FADOQ de Mascouche
Le CAAP – Lanaudière est devenu membre de Radio Nord-Joli (CFNJ)

SAVIEZ-VOUS QUE

7 personnes sur **10**

ne savent pas comment déposer une plainte au sein du réseau de la santé et des services sociaux ?

Centre d'assistance & d'accompagnement aux plaintes
caap
Lanaudière

Pour en savoir plus, communiquez avec le CAAP-Lanaudière au **450 759-7700** ou sans frais au **1 800 882-5622**
Nos bureaux sont situés au 1446 rue de Lanaudière à Joliette

NOS SERVICES SONT OFFERTS GRATUITEMENT SUR TOUT LE TERRITOIRE DE LANAUDIÈRE

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 215 personnes ou organismes qui y sont abonnés et génèrent de nombreux partages et commentaires.

Notre site Tweeter compte 349 abonnés et a généré 3 614 interactions.

Site WEB

Les usagers peuvent également nous contacter par le biais de notre site WEB. Celui-ci a été visité par 1 115 utilisateurs. On dénombre également 1 103 nouveaux utilisateurs qui ont consulté au moins une page.

Il y a presque autant d'hommes (54 %) que de femmes (46 %) qui consultent le site du CAAP – Lanaudière.

Soulignons que 11 % sont retournés sur notre site WEB pour le consulter et que 2 982 pages ont été vues.

RENCONTRES

Nous avons eu le plaisir de rencontrer :

- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- La direction de la Fédération des CAAP (FCAAP)
- Renée Desjardins, coordonnatrice régionale – Lanaudière, comité Lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées
- Jean Henrichon, vice-président, comité des usagers du Sud de Lanaudière
- Bruno Lamarre, directeur général, Pleins Droits de Lanaudière

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
- À l'AGA du Comité des usagers du Sud 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

- Colloque du Centre de prévention du suicide de Lanaudière
- Salon des ressources communautaires de la MRC de L'Assomption
- Salon des aînés de St-Donat
- Salon des aînés de Rawdon
- Forum de la Table de concertation des aînés de Lanaudière
- Table de soutien à domicile de la MRC de Joliette : **« Venez prolonger « l'É-THÉ »**
- Comité local lutte à la maltraitance de la MRC de Joliette envers les personnes aînées - Comité Bientraitance
- Conférence de M. Dany Dubé, **« Comment trouver son identité dans une équipe ? La trilogie de Dany. »**, déjeuner-conférence, organisé par Les Matinées Lanaudoises
- Conférence de M. Dominique Morneau, **« Résoudre les conflits : Progresser pas à pas ! »** déjeuner-conférence dans le cadre des Matinées Lanaudoises
- Conférence de M. Jean-François Bertholet, **« Mobiliser ses employés : La recette pour avoir des résultats différents ! »**, déjeuner-conférence dans le cadre des Matinées Lanaudoises
- Conférence de la direction de la santé publique du CISSS de Lanaudière sur le thème : **Travailler en soutien à domicile auprès des personnes âgées : Quand faire, c'est être ! »**
- Rencontre d'échange sur les besoins de formation des intervenants et intervenantes communautaires organisée par le CRFL

Vie fédérative

La Fédération des CAAP a pour mission de faire connaître le mandat des CAAP et de les soutenir dans le déploiement de leur mission, de susciter le partage et la concertation entre les membres et d'agir comme porte-parole pour tout ce qui concerne leurs intérêts collectifs.

- Assemblée générale annuelle de la Fédération des CAAP, Wendake, 20 et 21 juin 2017 et formations sur l'évaluation du directeur général, habiletés politiques et pouvoir d'influence, gouvernance et conseil d'administration
- Réunion de travail des directeurs généraux des CAAP, Québec, 17 et 18 octobre 2017 et 23 et 24 janvier 2018
- Réunions des directeurs généraux et FCAAP par visioconférence : 25 avril, 30 mai, 11 septembre, 28 novembre 2017, 27 février et 28 mars 2018
- 7 réunions par visioconférence du comité rencontre annuelle
- Formation CaapTeur Plus, Québec, 19 juin 2017
- Réunion des partenaires financiers CaapTeur Plus, 18 octobre 2017
- En concertation avec certains membres de la Fédération : Actualisation du logo, du site internet et du matériel promotionnel
- Demande de projet pour l'accompagnement des résidents des RPA auprès de la Régie du Logement
- Rencontre avec Madame Vickie Langevin, coordonnatrice au Protecteur du Citoyen
- Les directrices et directeurs de la FCAAP (Centres d'assitance et d'accompagnement aux plaintes) ont suivi une formation sur les réalités et enjeux des personnes aînées LGBT

Démarche de plainte

PROCESSUS D'EXAMEN DES PLAINTES PAR LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES

Plainte concernant les 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 un service ambulancier, 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 droits des usagers

TOUTE PERSONNE QUI UTILISE DES SERVICES DE SANTÉ OU DES SERVICES SOCIAUX A LE DROIT SELON LA LSSSS :

- D'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu (art. 4) ;
- De recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire (art. 5) ;
- De choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux (art. 6) ;
- De recevoir les soins que requiert son état (art. 7) ;
- D'être informée sur son état de santé et de bien-être, de participer aux décisions la concernant et d'être informée de tout accident survenu dans la cadre de la prestation des soins et des services (art. 8) ;
- De donner ou de refuser son consentement à des soins (art. 9) ;
- De participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être (art. 10) ;
- D'être accompagnée et assistée pour obtenir des informations ou entreprendre une démarche relative à un service (art. 11) ;
- D'être représentée (art. 12) ;
- D'être hébergée selon ce que requiert son état de santé (art. 14) ;
- De recevoir, lorsqu'elle est d'expression anglaise, des services de santé et des services sociaux en langue anglaise (art. 15) ;
- D'exercer un recours (art. 16) ;
- De porter plainte en vertu du régime d'examen des plaintes (art. 34, 44, 45, 53, 60 et les articles 7 et 8 de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux) ;
- D'accéder à son dossier (inclus le droit de demande de rectification) et à sa confidentialité (art. 17 à 28) ;
- De recevoir des soins de fin de vie (Loi concernant les soins de fin de vie).

Description des services

INFORMATION/CONSEIL

Objectif général

- Informer le client et/ou l'orienter au bon endroit si la demande est hors mandat.

Objectifs spécifiques

- Orienter le client vers la bonne ressource.

ASSISTANCE / RÉCEPTION DE LA DEMANDE

Objectif général

- Cerner la demande d'un client désirant porter plainte, et ce, conformément au mandat et aux responsabilités d'assistance confiées aux organismes communautaires désignés.

Objectifs spécifiques

- Clarifier la demande.
- Transmettre l'information pertinente.

Démarche de plainte
Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par le client, son représentant, un tiers ou le résident, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert par un établissement ou un organisme du réseau, y compris les résidences privées pour ainés.

Sur demande, assister et accompagner le client avant, pendant et après le dépôt de sa plainte auprès du commissaire, du Protecteur du citoyen, du médecin examinateur, du comité de révision ou du CMDP.

Démarche de soutien-conseil
Le soutien/conseil vise à favoriser le respect des droits du client sans qu'il ait recours à la démarche de plainte. Cette démarche peut être offerte au client, à son représentant, à un tiers ou à un résident.

Par exemple, il peut s'agir d'une demande d'accès à l'information pour obtenir une copie d'un dossier médical ou psychosocial, une demande de rectification ou d'ajout d'information au dossier. Cela peut également être une demande afin d'obtenir un service du réseau, ou pour accéder à un autre recours ou encore, pour un complément d'information suite à une démarche de plainte conclue.

Il se peut également qu'une action d'intercession soit appliquée dans le cadre de cette démarche, ce qui permettra de faciliter la liaison entre le client et l'instance concernée.

Démarche de signalement (demande d'intervention)
Le signalement réfère à l'assistance offerte au client dans le cadre d'une demande effectuée afin d'obtenir l'intervention du commissaire ou du Protecteur du citoyen « sans qu'il y ait dépôt de plainte » et a pour but de protéger la ou les personnes dont les droits pourraient être lésés. Le signalement peut être effectué par le client, le CAAP ou un tiers et permet, sauf dans des cas spécifiques, de préserver l'identité de la ou des personnes ayant adressé une telle demande auprès des instances concernées.

Tout citoyen témoin d'une situation qui, selon lui, menace l'intégrité ou la sécurité d'une personne ou d'un groupe de personnes, ou qui estime que des représailles peuvent être exercées à leur endroit peut faire un signalement.

Clientèle

CLIENTÈLE REJOINTE PAR SERVICE	Nombre
Activité de groupe	130
Assistance individuelle	354
Information individuelle	129
TOTAL	**613**

CLIENTÈLE REJOINTE PAR GROUPE D'ÂGE / PAR CATÉGORIE DE SERVICES	0-17	18-34	35-54	55-69	70+	Total
Activité de groupe	0	11	30	71	18	130
Assistance individuelle	26	35	95	108	90	354
Information individuelle		8	66	40	15	129
TOTAL	**26**	**54**	**191**	**219**	**123**	**613**

CLIENTÈLE REJOINTE PAR LANGUE / PAR MRC	Anglais	Français	Non-défini	Total
D'Autray	2	45		47
Hors région		46		46
Joliette	1	101	32	134
L'Assomption		99	22	121
Les Moulins		88	66	154
Matawinie		64	10	74
Montcalm		37		37
TOTAL	**3**	**480**	**130**	**613**

Notez que la langue n'est pas définie pour les activités de groupe et de grand public

LA CLIENTÈLE REJOINTE PAR SEXE	Femme	Homme	TOTAL
	398	215	613

CLIENTÈLE REJOINTE PAR TYPE D'ACTIVITÉS / PAR MRC	Joliette	L'Assomption	Les Moulins	Matawinie	TOTAL
Séance d'information	32	22	66	10	130
TOTAL	**32**	**22**	**66**	**10**	**130**

CLIENTÈLE EN ASSISTANCE SELON L'INSTANCE / SON STATUT / ET SON TYPE DE SERVICE

LSSSS	Représentant désigné	Représentant présumé	Tiers	Usagers	SOUS-TOTAL
Plainte	9	44	5	132	190
Plainte Médicale		12		37	49
Signalement					
Soutien-conseil		22	8	66	96
TOTAL	**9**	**78**	**13**	**235**	**335**

RPA	Représentant désigné	Représentant présumé	Résident	Tiers	SOUS-TOTAL	TOTAL
Plainte	1	1	5	1	8	198
Plainte Médicale						49
Signalement			2	1	3	3
Soutien-conseil		2	5	1	8	104
TOTAL	**1**	**3**	**12**	**3**	**19**	**354**

Clientèle

LA SOURCE DE RÉFÉRENCE DU CLIENT	Acteur du régime	Partenaire	Population	Promotion des CAAP	TOTAL
Affiches				2	2
Annuaire				3	3
Autres		16		17	33
Autres CAAP	19				19
Autres site web				6	6
Cartons				75	75
Comité des usagers	11				11
Commissaire	97				97
Déjà reçu nos services			24		24
Journaux				2	2
Milieu naturel / connaissance			29		29
Médecin examinateur	1				1
Organismes communautaires		36			36
Organismes régionaux		11			11
Professionnels du réseau		40			40
Protecteur du citoyen	29				29
Référé par un client du CAAP			2		2
Service de police		1			1
Site web du CAAP				51	51
Séance d'information/kiosque				3	3
Élu		8			8
TOTAL	**157**	**112**	**55**	**159**	**483**

SERVICE INFORMATION / ORIENTÉ VERS:	informaion individuel
Autres	35
Barreau du Québec	1
CAAP	6
Centre intégré de santé et de services sociaux	10
Collège des médecins	4
Ordre professionnel du Québec	2
Organisme communautaire	14
Partenaires du régime	54
RAMQ	1
Régie du logement	1
Service de police	1
TOTAL	**129**

SERVICE INFORMATION PAR SUJET / PAR SEXE	Femme	Homme	Sous-total
Normes et critères des résidences privées	2	0	2
Sur le RSSS	1	1	2
Sur le régime d'examen des plaintes	38	22	60
Sur les autres recours	23	19	42
Sur les droits et responsabilités de l'usager	4	2	6
Sur les services du CAAP	17	3	20
TOTAL	**85**	**47**	**132**

Les plaintes

MOTIFS D'INSATISFACTIONS EN LSSSS

	PLAINTE			PLAINTE MÉDICALE			SOUTIEN CONSEIL	TOTAL
	1er recours	2er recours	Sous-total	1er recours	2er recours	Sous-total	Non défini	
Accessibilité et continuité	54	11	65	17	1	18	38	**121**
Aspect financier	5	2	7	1		1	6	**14**
Organisation du milieu et ressources matérielles	21	1	22	1		1	8	**31**
Relations interpersonnelles	29	4	33	14	1	15	22	**70**
Soins et services dispensés	69	10	79	29	3	32	32	**143**
TOTAL	**178**	**28**	**206**	**62**	**5**	**67**	**106**	**379**

ASSISTANCE INDIVIDUELLE

	Plainte	Plainte médicale	Soutien-conseil	Sous-total
CHSG-Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	50	37	28	115
CHSLD- Centre d'hébergement et de soins de longue durée	10		7	17
Cliniques privées (soutien-conseil)			1	1
CLSC -Centre local de services communautaires	21		9	30
CPEJ- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	15		4	19
CR- Centre de réadaptation	11		2	13
Entreprises d'économie sociale	2			2
GMF et les cliniques médicales	1		2	3
Info-sociale			5	5
Organismes communautaires	5		4	9
Politique du CISSS-CIUSSS	8		3	11
RI- Ressources intermédiaires	5			5
Surveillance du régime (soutien-conseil)			1	1
Transport ambulancier	4			4
TOTAL	**132**	**37**	**66**	**235**

SERVICES RENDUS EN ASSISTANCE PAR INSTANCE / RÉSEAU / RECOURS

PLAINTE	LSSSS	RPA	TOTAL
1er recours	132	5	**137**
2e recours	20	-	**20**
PLAINTE MÉDICALE	**LSSSS**	**RPA**	**TOTAL**
1er recours	37	-	**37**
2e recours	3		**3**
SIGNALEMENT	**LSSSS**	**RPA**	**TOTAL**
Non défini	-	2	**2**
SOUTIEN-CONSEIL	**LSSSS**	**RPA**	**TOTAL**
Non défini	66	5	**71**
TOTAL	**235**	**12**	**247**

Les non définis sont les données qui ne peuvent être filtrées en fonction du recours puisque celui-ci est inexistant lorsque l'on parle de soutien-conseil et de signalement

STATUTS DES PLAINTES LSSSS	TOTAL
Abandonnée avant dépôt	**21**
Abandonnée en cours	**6**
Complétée	**49**
En attente	**44**
En traitement	**45**
Rejetée	**2**
Réglée en cours	**2**
TOTAL	**169**

AMÉLIORATIONS APPORTÉES SUITE À UNE PLAINTE

RECOMMANDATIONS - COMMISSAIRE AUX PLAINTES DU CISSS DE LANAUDIÈRE

1. Objet de la plainte :

- Porte sur le fonctionnement du nouveau système d'affichage numérique du tour de rôle en fonction au service de prélèvement du CLSC.

Résultat attendu :

L'usager suggère d'ajouter deux tableaux d'affichage afin de permettre à chaque usager, selon sa position assise dans la salle, de voir les numéros affichés qui ne sont plus appelés au microphone. Il estime tout de même qu'il s'agit d'un excellent système.

À la suite de son enquête, le commissaire recommande à la direction des soins infirmiers du CLSC, l'ajout de deux tableaux d'affichage additionnels déployés de façon à permettre à tous les usagers de visualiser l'évolution des nombres. Il ajoute que la démarche de l'usager est accueillie positivement et contribue à la recherche d'amélioration des processus de travail et à la qualité du service à la clientèle.

2. Objet de la plainte :

- Refus de remboursement des frais de transport

Résultat attendu :

Un usager désire porter plainte contre un établissement de la région car on lui refuse de lui rembourser des frais de transport.

L'enfant de l'usager est handicapé et a besoin de suivis réguliers à l'hôpital Sainte-Justine. L'hiver dernier, l'enfant a eu la chance d'aller en Floride grâce à Rêves d'Enfants. Toutefois, il a fallu l'hospitaliser d'urgence. L'enfant a passé trois semaines dans un hôpital de Floride et trois mois aux soins intensifs de l'hôpital Sainte-Justine.

À cause de ces événements, l'usager a oublié de remplir le formulaire de réclamation pour les frais de transport. L'établissement ne veut pas prendre cela en considération.

Suite à son enquête, le commissaire aux plaintes a donné raison à l'usager et a recommandé que celui-ci soit remboursé, ce qui fut fait.

3. Objet de la plainte :

- Porte sur le comportement d'un agent de sécurité à l'urgence qui a empêché une dame d'avoir accès à l'infirmière pour son père qui était très souffrant.

Résultat attendu :

L'usagère réclamait qu'à l'urgence, il y ait un traitement plus humain, plus conscient de la souffrance des usagers.

Suite à son enquête, le commissaire recommande à la direction des services professionnels de prendre des mesures afin de clarifier le rôle des agents de sécurité à l'urgence afin que les usagers puissent avoir accès à l'infirmière du triage lorsque requis.

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	15	2			1
2	On m'a informé d'une manière adéquate sur les mécanismes de traitement des plaintes et sur la démarche à suivre	15	3			
3	J'ai bénéficié d'un soutien adapté à mes besoins	12	4	1		1
4	On m'a aidé à clarifier la situation, à élaborer mes objets de plainte et à déterminer mes attentes	12	5			1
5	J'ai reçu le support nécessaire à la formulation de ma plainte	12	4	1		1
6	Les documents pertinents ont été préparés convenablement	13	4			1
7	On m'a assisté adéquatement tout au long de ma démarche	13				
8	On m'a accompagné lors des différentes rencontres	6	1			11
9	Le suivi de mon dossier a été effectué efficacement	13	4			1
10	J'ai bénéficié d'une écoute de qualité	15	3			
11	Je me suis toujours senti respecté	14	4			
12	La confidentialité de mon dossier a été assurée avec rigueur	13	4			1
13	Les services ont été accessibles dans un délai raisonnable	13	4			
14	Les services offerts étaient gratuits	15	3			

19 formulaires reçus – 2017-2018

COMMENTAIRES DES USAGERS

- « Je tiens à vous remercier pour le travail immense que vous avez fait concernant la lettre. Bien que j'y ai amené plusieurs ajouts, le produit final ne serait pas aussi complet sans votre aide»

- « Service impeccable, professionnel et courtois. Encore une fois, merci. »

- « J'ai relu et relu la lettre ainsi que ma conjointe et le tout exprime très bien notre sentiment d'impuissance. Merci pour votre aide. »

- « Je tiens à souligner le travail et le soutien exceptionnels de Mme Lise Foster dans mon dossier. Je suis convaincue que sans Mme Foster au CAAP, ce ne serait pas pareil. Elle a toutes les qualités pour ce poste...compréhensive, gentille, patiente, flexible... Merci pour tout Mme Foster ! »

- « C'était la première fois que je demandais de l'aide. J'ai resté surpris de l'ouvrage que j'ai reçu. Je vous en remercie beaucoup. Tout a changé au centre d'accueil depuis. Merci encore. »

- « Je désire vous remercier énormément Mme Ouimet pour tout votre soutien, votre aide, votre patience et votre sympathie durant le traitement de mon dossier. »

- « Une mention spéciale à Madame Lise Foster. Elle a été d'une écoute et d'une aide très efficace dans ma démarche. Merci à Madame Foster ainsi que le CAAP. »

- « Si un jour quelqu'un remet en cause l'utilité ou la nécessité de votre organisme, je vous donne la permission de parler de mon cas et du comment votre aide a été précieuse. »

- « Un énorme merci pour la lettre, ceci résume exactement ce que nous avons vécu et exprime bien la plainte que je désire faire au protecteur du citoyen. »

- « Wow Que dire de plus! En ce moment, j'en ai les larmes aux yeux...tout est dit et tout est parfait ! Je vous remercie du fond du cœur. J'espère bien que cela fera bouger les choses. J'ai rien à ajouter à cette lettre et les mots me manquent pour vous témoigner ma gratitude. Encore une fois, mille mercis à vous, Mme Bissonnette. »

- « Merci de votre suivi, j'apprécie votre professionnalisme. »

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	69	10			
2	Les informations transmises m'ont été utiles	59	20			
3	La présentation était claire et compréhensible	67	12			
4	J'ai pu m'exprimer et poser toutes les questions que je désirais	65	10			4
5	J'ai apprécié le contenu de la présentation	66	13			
6	Les animatrices ont fait du bon travail	74	5			
7	Je recommanderais à d'autres personnes d'y assister	66	14			

Je connaissais le processus de traitement d'une plainte	**OUI :26**	**NON : 52**
Je connaissais le CAAP - Lanaudière	**OUI : 25**	**NON : 52**

COMMENTAIRES SUITE À NOS SÉANCES D'INFORMATION

1. « Très pertinent de votre part, vous étiez très bien préparées. Continuez comme ça. Je ne connaissais pas cette ressource, mais maintenant, je peux et je vais pouvoir vous référer aux usagers avec qui on va travailler. Merci beaucoup d'être venues. Belle présentation. »

2. « J'ai trouvé cela très intéressant. C'est de valeur que ce n'est pas très connu. Je connais beaucoup de gens qui en avaient besoin. Je vais faire passer le message avec plaisir. Présentation très courte, mais bien! »

3. « Très intéressant. J'ai appris beaucoup. »

4. « Très bien expliqué, vous avez bien répondu aux questions et vous étiez dynamiques. »

5. « Les conférencières ont été très claires dans leurs explications. J'ai bien apprécié. Merci pour tout. Bravo ! »

6. « Félicitations, très belle présentation. J'ai bien aimé ça. »

7 . « 7. Super de savoir qu'on est pas seul et qu'on peut compter sur des personnes compétentes pour nous guider. Je n'étais pas du tout au courant que ça existait. »

8. « Merci pour la présentation. Très instructif. Grande ouverture des trois présentatrices. Présence de la DG très appréciée. »

9. « Très bien expliqué, j'ai beaucoup aimé ce sujet. Félicitations. »

Assemblée générale annuelle 2016-2017

CONFÉRENCE DE ME MARGARET NORMAND, DIRECTRICE DE L'ACCUEIL ET DE LA RECEVABILITÉ AU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le conseil d'administration ainsi que l'équipe du CAAP - Lanaudière ont été honorés de recevoir Madame Margaret Normand, conférencière. Elle est venue nous parler, entre autres, de son rôle en ce qui a trait à l'accessibilité des plaintes qui sont reçues au Protecteur du citoyen ainsi que des différents services qui sont offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux. En effet, Madame Normand nous a expliqué que le Protecteur du citoyen agit de façon indépendante et objective. Il examine les plaintes des personnes qui croient avoir été traitées de manière injuste ou incorrecte par un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec ou encore par un établissement du réseau de la santé et des services sociaux. Son action vise à corriger les situations qui peuvent causer un préjudice ou qui vont à l'encontre des droits des usagers. S'il y a eu lieu, il peut émettre des recommandations à l'établissement concerné. Son but est d'assurer le respect des droits des usagers et d'améliorer la qualité des services publics qui leur sont destinés. En terminant, Madame Normand a mentionné que si le Protecteur du citoyen juge qu'aucune suite satisfaisante n'a été donnée à une recommandation qui a été formulée à une instance ou que le motif justifiant la décision de ne pas y donner suite ne le satisfait pas, il peut en aviser par écrit le gouvernement. Il peut en outre exposer le cas dans son rapport annuel ou dans un rapport spécial à l'intention de l'Assemblée nationale.

La conférence fut très enrichissante pour toutes les personnes présentes. D'ailleurs, en guise de remerciement, un panier de produits du terroir lanaudois a été offert à Me Normand afin de lui exprimer notre appréciation et de souligner son passage à notre AGA.

Témoignage d'une usagère

Nous désirons remercier chaleureusement et tout spécialement Madame Linda Wilcott pour sa générosité lors de son touchant et éloquent témoignage. Grâce à cela, nous avons pu constater que des mesures avaient été prises à l'endroit d'un membre du personnel d'un centre hospitalier afin d'éviter qu'une situation semblable se reproduise.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2016-2017 EN PHOTOS

Quelques commentaires ont été émis suite au dépôt du rapport annuel 2016-2017 et lors de la période de questions. Entre autres :

- Madame Anik Rainville du Comité des usagers du Nord mentionne que le rapport annuel est beau et bien expliqué. Bravo !
- Monsieur Gaétan Thibaudeau, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, dit être le porte-parole de son équipe pour dire qu'il dirige avec beaucoup de confiance les usagers vers l'équipe du CAAP et qu'il y a beaucoup de respect pour le travail effectué, que les lettres sont claires et bien rédigées.

NOTES

Papier recyclé à 100 %

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

Conception graphique et impression: Imprimerie CRL Ltée, Mascouche