



LE PROTECTEUR DU CITOYEN
Assemblée nationale
Québec

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pour diffusion le 7 juin
Sous embargo jusqu'au dépôt du document à l'Assemblée nationale

37^e Rapport annuel
du Protecteur du citoyen

**RETARDS DANS L'IMPLANTATION DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES
DANS LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX**

Québec, le 7 juin 2007 – Le Protecteur du citoyen s'inquiète des conséquences du retard dans l'implantation des mesures de renforcement du régime d'examen des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux, un an après l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la loi. Le bon fonctionnement du régime d'examen des plaintes est essentiel pour assurer le respect des droits des usagers.

Les résultats du sondage

Le degré d'implantation du nouveau régime de plaintes a été mesuré par un sondage, mené en février et mars 2007. Deux cent vingt-huit des 296 présidents de conseils d'administration des établissements ont répondu au sondage, soit un taux de participation de 76 %. Les 16 responsables des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de toutes les régions du Québec, qui travaillent quotidiennement avec les usagers du réseau, y ont également participé.

La consultation a porté sur la nomination des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, maintenant rattachés au conseil d'administration, et sur la nomination des membres du comité de vigilance et de la qualité, lequel est le premier responsable de la qualité des services auprès du conseil d'administration. Les modalités d'exercice des fonctions des commissaires, à savoir l'examen des plaintes et des signalements ainsi que la promotion du régime, faisaient aussi l'objet de questions.

Les présidents des conseils d'administration des établissements

Le sondage révèle des retards dans l'embauche des commissaires aux plaintes et à la qualité des services pour 45 % des établissements. La grande majorité, soit 73 %, des commissaires embauchés sont nouveaux à ce poste et 60 %

occupent cette fonction à temps partiel. Ils consacrent en moyenne 11 à 12 heures par semaine à cette activité. La moitié des commissaires ont trois installations et plus sous leur responsabilité, la moyenne étant de cinq à six installations. Par ailleurs, 91 % des membres des comités de vigilance et de la qualité devaient avoir été nommés au 1^{er} avril 2007.

La promotion du régime d'examen des plaintes se fait principalement au moyen de dépliants, d'affiches et des sites internet des établissements. La grande majorité des établissements publient l'identité et les fonctions des commissaires et des médecins examinateurs. L'information sur le recours en deuxième instance est incluse dans l'accusé de réception d'une plainte et dans le dépliant d'information.

Les responsables des centres d'aide et d'assistance aux plaintes

Pour leur part, les responsables des centres d'aide et d'assistance aux plaintes ont émis plusieurs commentaires de nature qualitative. Ils rapportent eux aussi des retards dans l'embauche des commissaires. Selon 62,5% d'entre eux, ces retards et le contexte de transition ont occasionné des délais dans le traitement des plaintes. Le non-remplacement des commissaires durant les absences et les congés semble aussi contribuer à l'allongement des délais de traitement des plaintes. Pour 81% des répondants, le statut à temps partiel et contractuel des commissaires et le fait qu'ils soient assignés à plusieurs installations génèrent des difficultés quant à leur disponibilité à assumer l'ensemble de leurs fonctions. La promotion des droits des usagers et du régime de traitement des plaintes serait particulièrement négligée.

Les deux groupes font une lecture similaire de la situation

Les deux groupes s'entendent pour dire que les retards dans l'embauche des commissaires et la disponibilité à temps partiel de la majorité d'entre eux ont occasionné des délais dans le traitement des plaintes en 2006-2007. La disponibilité limitée et le nombre élevé des installations sous leur responsabilité laissent entrevoir que les commissaires pourraient ne pas avoir le temps d'accomplir l'ensemble des fonctions qui leur sont confiées et compromettre le taux de rétention de ce personnel.

Par ailleurs, compte tenu de la notoriété insuffisante du régime de plaintes, il n'est pas étonnant que près de 2 000 citoyens se soient adressés au Protecteur du citoyen pour faire état de leur difficulté à obtenir une réponse en première instance. Rappelons que la loi prévoit que le commissaire est nommé par le conseil d'administration de chaque établissement de santé et de services sociaux et qu'il exerce ses fonctions de manière indépendante de l'administration de l'établissement.

Ce commissaire est chargé de recevoir et de traiter en première instance les plaintes des usagers et les signalements, qui peuvent être logés par une tierce

personne. Le Protecteur du citoyen constitue la deuxième instance, advenant le cas où la situation n'a pas été traitée ou réglée adéquatement au premier palier.

Compte tenu de ces constats, la Protectrice du citoyen est d'avis que le ministère de la Santé et des Services sociaux doit prendre des mesures pour que soit finalisée sans délai l'implantation des nouvelles mesures du régime d'examen des plaintes afin que le régime fonctionne adéquatement. Ces mesures sont de trois ordres :

- permettre aux commissaires locaux et régionaux aux plaintes et à la qualité des services d'exercer l'ensemble de leurs fonctions, soit le traitement des plaintes et des signalements ainsi que la promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes;
- renforcer la capacité des commissaires locaux et régionaux à respecter le délai maximal prévu pour le traitement des plaintes, soit 45 jours;
- améliorer et intensifier l'information du public concernant le régime d'examen des plaintes et les droits des usagers des services de santé et des services sociaux.

La Protectrice du citoyen est d'avis que, sans ce redressement, l'équité dans l'accès au régime et dans le traitement des plaintes, peu importe la région ou l'établissement, n'est pas assurée. « Le contrôle de la qualité auquel participe le régime d'examen des plaintes est essentiel à l'amélioration continue des services aux usagers. Les plaintes sont porteuses d'enseignements précieux. Les retards dans l'implantation du régime privent à la fois les usagers d'un recours accessible et les instances d'autant d'occasions d'améliorer la qualité des soins et des services aux usagers », conclut madame Saint-Germain.

– 30 –

Source : Le Protecteur du citoyen

Pour renseignements :

Dominique Bouchard

Agente d'information

Tél : (418) 643-2688

Cell : (514) 346-2643

dominique.g.bouchard@protecteurducitoyen.qc.ca