



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

ANNEXE

**SITUATIONS CONCRÈTES PRÉSENTÉES
DANS LE RAPPORT ANNUEL 2008-2009 DU PROTECTEUR DU CITOYEN**

Ministère de la Sécurité publique – Direction générale des services correctionnels :	
— <i>Des conditions inacceptables pour le médecin et pour le patient</i>	Page 27
Ministère de la Sécurité publique – Direction générale des services correctionnels, Ministère de la Justice, Commission québécoise des libérations conditionnelles, Directeur des poursuites criminelles et pénales :	
— <i>Réinsertion sociale : l'esprit de la loi est bafoué</i>	Page 29
Société de l'assurance automobile du Québec :	
— <i>Un an et cinq mois pour obtenir un avis médical</i>	Page 38
— <i>Une information déficiente</i>	Page 40
— <i>Annulation d'une réclamation de plus de 17 000 \$</i>	Page 40
— <i>Un refus d'analyse causant un préjudice important</i>	Page 40
— <i>Remboursement d'une surprime pour moto faussement jugée à risque</i>	Page 41
— <i>Suspension du permis, mais non du paiement des droits</i>	Page 42
Commission de la santé et de la sécurité du travail :	
— <i>Une information manquante crée un préjudice</i>	Page 45
— <i>Recouvrement progressif prévu par la loi</i>	Page 46
— <i>Protection hors Québec : l'employeur paie la prime, mais l'employé n'est pas assuré</i>	Page 46
Régie des rentes du Québec :	
— <i>Une addition qui soustrait...</i>	Page 50
Centres de réadaptation :	
— <i>En attente de services, le maintien d'un lien avec le parent est incontournable</i>	Page 61
— <i>La bonne information au bon moment : pas de surprise pour les parents</i>	Page 61
— <i>Aider est parfois si simple</i>	Page 62
— <i>La présence des proches : terrain d'entente</i>	Page 63

Centres d'hébergement et de soins de longue durée :	
— Une situation de détresse due à un appareil défectueux	Page 67
— Le personnel d'un CHSLD dépassé par la situation	Page 67
— Une résidente chute trois fois en un an	Page 68
— Hausse de 21 % des chutes des résidents en un an dans un CHSLD	Page 68
— Un lieu d'hébergement inapproprié	Page 69
— Représentation mensongère : une résidence privée s'annonce « de niveau CHSLD »	Page 69
Centres hospitaliers :	
— Un intervenant social lui aurait été d'un bon secours	Page 73
— Une information qui aurait fait toute la différence	Page 73
— Il bénéficie pendant cinq jours seulement d'un fauteuil roulant attendu quinze mois	Page 73
— Retour à la case départ pour un refus	Page 74
— Patienter plus de deux ans pour une chirurgie	Page 75
— Enceinte, en hémorragie et sans confort, la citoyenne patiente 15 heures	Page 75
— À défaut d'avoir un médecin de famille, l'utilisateur se présente à l'urgence	Page 76
Centres locaux de services communautaires :	
— Deux régions, deux applications différentes d'une même politique	Page 83
Plan d'action en santé mentale :	
— La garde préventive et l'application d'un plan de chambre	Page 91
— La proximité entre usagers	Page 93
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs :	
— Il faut intervenir en temps utile	Page 108
Ministère des Ressources naturelles et de la Faune	
— Retarder une décision ne la rend pas moins difficile	Page 109

Source : Le Protecteur du citoyen

Renseignements :

Joanne Trudel, conseillère en communications
418 644-0510
joanne.trudel@protecteurducitoyen.qc.ca