

# Les centres hospitaliers

## PLUSIEURS PIÈCES ONT ÉTÉ DÉPLACÉES SUR L'ÉCHIQUIER

Dans le cadre de la réforme amorcée en 2003 par le projet de loi n° 83, *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives*, une majorité de centres hospitaliers ont été intégrés aux centres de santé et de services sociaux, une instance locale mise en place pour assurer la coordination des services offerts par les principaux intervenants d'un même réseau local de santé et de services sociaux. L'objectif de cette réforme est de réorganiser les services de façon à les rapprocher de la population et d'en assurer la continuité dans l'ensemble du réseau. La mission des centres hospitaliers s'inscrit dorénavant dans un continuum de services en lien, entre autres, avec les centres locaux de services communautaires (CLSC) ainsi que les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) d'un même territoire.

## LES PLAINTES AU PROTECTEUR DU CITOYEN

En 2006-2007, le Protecteur du citoyen a examiné 124 plaintes mettant en cause des centres hospitaliers. Comme cela a été le cas dans les années antérieures, ces établissements occupent encore cette année le premier rang avec 180 motifs de plainte, soit 36 % de tous les motifs de plainte dont l'examen a été complété par le Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux.

Le tableau suivant illustre la répartition des motifs de plainte examinés par catégories et, pour chacune d'entre elles, le nombre de mesures correctives.

### Résultat de l'examen des motifs de plainte

Motifs de plainte	Nombre de motifs*	Motifs non fondés	Motifs fondés	Nombre de mesures correctives
Accessibilité aux soins et services	27	18	9	14
Aspects cliniques et professionnels des soins et services	38	20	18	28
Droits particuliers	26	15	11	16
Aspects financiers	40	27	13	23
Relations interpersonnelles	19	8	11	12
Environnement et ressources matérielles	30	18	12	23
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>106</b>	<b>74</b>	<b>116</b>

\* À l'exclusion des motifs de plainte dont le traitement a été interrompu.

Des 180 motifs de plainte examinés, 74 étaient fondés. Ils ont donné lieu à la formulation de 116 mesures correctives.

Les aspects financiers représentent 22,2% des motifs de plainte. La catégorie des aspects cliniques et professionnels vient ensuite avec 21,1% des motifs et celle de l'environnement et des ressources matérielles, avec 16,7%. Pour leur part, l'accessibilité aux soins et services ainsi que les droits particuliers représentent respectivement 15% et 14,4% des motifs, tandis que les motifs liés aux relations interpersonnelles comptent pour 10,6%.

### **LES ASPECTS FINANCIERS**

En 2006-2007, le Protecteur du citoyen a examiné 40 motifs de plainte en relation avec cette catégorie; 13 d'entre eux se sont avérés fondés. Les motifs de plainte liés aux aspects financiers entourant la prestation des services peuvent avoir trait, par exemple, à la contribution exigée pour l'hébergement, à la facturation des frais de chambre et au transport par ambulance ou encore aux frais de stationnement. Les réclamations liées au vol ou à la perte de biens personnels, comme des prothèses dentaires ou des lunettes, entrent aussi dans cette catégorie.

Encore cette année, les motifs les plus souvent examinés dans cette catégorie sont liés à la facturation des frais pour l'occupation d'une chambre privée ou semi-privée, y inclus les chambres de soins intensifs, désignées comme telles par le conseil d'administration. Leur proportion est de 47,5% (19 sur 40). En référence à la *Politique de déplacement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux pour la population en général*, les motifs de plainte liés aux frais encourus pour le transport des usagers sont de l'ordre de 25% (10 sur 40). Enfin, les plaintes portant sur le remboursement des montants déboursés par les usagers pour remplacer la perte de biens personnels constituent 17,5% (7 sur 40) des motifs de cette catégorie.

### **LES ASPECTS CLINIQUES ET PROFESSIONNELS DES SOINS ET SERVICES**

Outre la continuité des services, cette catégorie comprend les motifs de plainte qui mettent en cause les connaissances, le savoir-faire et les normes de pratique. Au cours de l'exercice 2006-2007, 38 motifs de plainte ont été examinés, dont 18 ont été jugés fondés.

Dans cette catégorie, 28,9% (11 sur 38) des motifs de plainte des usagers portent sur l'administration de médicaments, les soins physiques ou les soins d'assistance, et 7,9% (3 sur 38) ont plus particulièrement trait au recours injustifié, voire abusif, à des mesures de contrôle des personnes, par contention ou isolement, que ce soit à l'urgence ou dans les unités de soins.

Les problèmes relatifs à l'évaluation ou au jugement professionnel, notamment de la part du personnel infirmier affecté au triage des patients à l'urgence en fonction des codes de priorité, comptent pour 10,5% (4 sur 38) des motifs de plainte. Les habiletés techniques ou professionnelles du personnel infirmier et des intervenants sociaux, tel le recours à une technique de soins inadéquate dans un changement de pansement, amènent 13,2% (5 sur 38) des motifs de plainte de cette catégorie. Par ailleurs, 5,3% (2 sur 38) des motifs portent sur le non-respect des conditions de mise sous garde préventive, allant à l'encontre des dispositions de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*. L'insuffisance des mesures de contrôle du *Clostridium difficile* ainsi que certains manquements du personnel dans l'application des mesures de prévention des infections nosocomiales sont à l'origine de 7,9% (3 sur 38) des motifs de plainte.

### L'ENVIRONNEMENT ET LES RESSOURCES MATÉRIELLES

Cette catégorie regroupe les plaintes relatives au milieu dans lequel les soins et services sont fournis, par exemple l'aménagement de l'espace, la nourriture, la sécurité des lieux, les conditions d'hygiène, les installations et l'équipement. En 2006-2007, sur les 30 motifs de plainte dont l'examen a été complété, 12 ont été jugés fondés.

Dans cette catégorie, 30% (9 sur 30) des motifs de plainte mettent en cause les règles et les procédures en vigueur, tels les heures et les droits de visite, ainsi que les restrictions relatives au nombre de visiteurs. Suivent, dans un pourcentage de 13,3% (4 sur 30), les plaintes liées à la sécurité des personnes et au risque de chute, puis celles portant sur l'hygiène et la propreté des lieux, avec 16,7% (5 sur 30). L'application de la politique sur l'usage du tabac, plus particulièrement dans les unités psychiatriques, est à l'origine de 10% des plaintes (3 sur 30).

Les insatisfactions relatives au manque de confort dû à la température des chambres ainsi qu'au manque de tranquillité en raison des cloches d'appel représentent 13,3% (4 sur 30) des motifs de plainte. Un faible pourcentage de ceux-ci touche la qualité de la nourriture, les problèmes découlant de la mixité des clientèles ainsi que le manque d'équipement (lève-personnes).

### L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

Cette catégorie regroupe des motifs qui ont souvent trait à des problèmes d'ordre structurel restreignant l'accès aux services, tels les délais ou l'impossibilité d'obtenir des services. En 2006-2007, l'examen de 27 motifs de plainte a été complété et 9 motifs ont été jugés fondés.

Les délais d'attente représentent 63 % (17 sur 27) de ces motifs de plainte : délais d'attente à l'urgence, pour obtenir un rendez-vous, une consultation ou pour passer des tests diagnostiques, obtenir un traitement ou encore pour avoir accès à des services spécialisés de réadaptation. Le refus de dispenser des services représente 18,5 % (5 sur 27) des motifs, tandis que le non-respect du libre choix d'un établissement représente 7,4 % (2 sur 27) des motifs de cette catégorie.

Le Protecteur du citoyen a examiné des plaintes relatives à des délais très longs, notamment pour obtenir une consultation ou une chirurgie en orthopédie. Dans un des dossiers traités, le délai d'attente a été de deux ans.

### LES DROITS PARTICULIERS

Cette catégorie comprend les insatisfactions liées au non-respect des droits reconnus aux usagers en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. En 2006-2007, 26 motifs de plainte à l'égard de cette catégorie ont été examinés, dont 11 ont été jugés fondés.

Les difficultés que les usagers rencontrent dans l'exercice de leur droit de porter plainte – dans le cadre de l'application du régime d'examen des plaintes – arrivent au premier rang cette année et représentent 38,5 % (10 sur 26) des motifs de cette catégorie. Suivent immédiatement, dans une proportion de 30,8 % (8 sur 26), les plaintes des usagers ayant pour motifs le non-respect de la confidentialité des renseignements contenus dans leur dossier d'utilisateur et les difficultés à y avoir accès. Les plaintes relatives à un manque d'information lié à un épisode de soins, notamment en ce qui concerne la mise sous garde préventive, comptent pour 11,5 % (3 sur 26). Par ailleurs, les motifs de plainte concernant le non-respect du refus d'un usager de subir un traitement, un prélèvement sanguin ou un test d'urine représentent un pourcentage de 11,5 % (3 sur 26).

Cette catégorie inclut également tous les motifs de plainte portant sur les droits liés à l'exercice des recours auprès des commissaires locaux ou régionaux aux plaintes et à la qualité des services, du médecin examinateur et du comité de révision. Elle regroupe aussi toutes les difficultés qu'éprouvent les usagers dans le cadre de l'exercice de leur droit de recours devant les tribunaux judiciaires ou administratifs.

## LES RELATIONS INTERPERSONNELLES

Cette catégorie fait référence au savoir-être des intervenants et des membres du personnel dans la prestation des soins et services, c'est-à-dire leurs attitudes et leurs comportements envers les usagers ainsi que leur manière d'entrer en relation avec eux. En 2006-2007, 19 motifs de plainte ont été examinés en cette matière, dont 11 motifs ont été jugés fondés.

Les attitudes irrespectueuses envers les usagers ainsi que les abus verbaux constituent les principales sources d'insatisfaction dans cette catégorie, soit 31,6 % (6 sur 19) des motifs de plainte. Dans une proportion semblable, les plaignants signalent tantôt un manque de respect à l'égard de la dignité des usagers, dans une proportion de 21 % (4 sur 19), tantôt un manque d'empathie, dans 26 % des motifs (5 sur 19). Enfin, une plainte souligne l'importance de pouvoir identifier clairement le personnel soignant.