

Les autres instances

Le Protecteur du citoyen a compétence pour traiter les plaintes en seconde instance qui proviennent d'usagers qui ne sont pas satisfaits de la conclusion du commissaire régional à la qualité des services au regard d'un problème relatif à un organisme communautaire, à un service préhospitalier d'urgence ou à une agence régionale. Le Protecteur du citoyen a traité 36 plaintes qui mettent en cause ces instances qui ne sont pas des établissements publics au sens de la loi. Ces plaintes comprennent un total de 53 motifs.

Le tableau suivant illustre la répartition des motifs de plainte examinés pour ces trois types d'instances et, pour chacune d'elles, le nombre de mesures correctives formulées.

| Instances | Nombre de motifs* | Motifs non fondés | Motifs fondés | Nombre de mesures correctives |
|------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|-------------------------------|
| Organismes communautaires | 21 | 11 | 10 | 18 |
| Services préhospitaliers d'urgence | 27 | 23 | 4 | 4 |
| Agences régionales | 5 | 4 | 1 | 1 |
| Total | 53 | 38 | 15 | 23 |

LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, un organisme communautaire est une personne morale constituée en vertu d'une loi du Québec à des fins non lucratives. Ses affaires sont administrées par un conseil d'administration composé majoritairement d'utilisateurs des services de l'organisme ou de membres de la communauté qu'il dessert et ses activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux (article 334).

En 2006-2007, le Protecteur du citoyen a examiné 9 plaintes concernant les organismes communautaires. Ces plaintes font état d'attitudes irrespectueuses des intervenants, de la mauvaise qualité de l'alimentation ainsi que de règles et procédures de vie en groupe déficientes.

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 | 1 | 1 | - | - |
| Aspects cliniques et professionnels des soins et services | 3 | 1 | 2 | 9 |
| Droits particuliers | 1 | 1 | - | - |
| Aspects financiers | 3 | 2 | 1 | 1 |
| Relations interpersonnelles | 4 | 1 | 3 | 3 |
| Environnement et ressources matérielles | 9 | 5 | 4 | 5 |
| Total | 21 | 11 | 10 | 18 |

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

LES SERVICES PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE

En 2006-2007, le Protecteur du citoyen a examiné 21 plaintes concernant les services préhospitaliers d'urgence. Elles visent principalement les services ambulanciers. La très grande majorité des plaintes qui mettent en cause cette instance porte sur la facture émise à la suite d'un transport par ambulance. Les aspects cliniques et professionnels arrivent au second rang des motifs de plainte et font surtout état de l'application inadéquate des protocoles par les techniciens ambulanciers

| Motifs de plainte | Nombre de motifs* | Motifs non fondés | Motifs fondés | Nombre de mesures correctives |
|---|-------------------|-------------------|---------------|-------------------------------|
| Accessibilité aux soins et services | 2 | 2 | - | - |
| Aspects cliniques et professionnels des soins et services | 6 | 4 | 2 | 2 |
| Droits particuliers | 2 | 2 | - | - |
| Aspects financiers | 15 | 14 | 1 | 1 |
| Relations interpersonnelles | 2 | 1 | 1 | 1 |
| Environnement et ressources matérielles | - | - | - | - |
| Total | 27 | 23 | 4 | 4 |

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

LES AGENCES RÉGIONALES DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Bien que les agences régionales ne fournissent pas directement de services aux usagers, elles exercent certaines responsabilités particulières, telles la gestion des demandes d'admission en centre d'hébergement et de soins de longue durée, l'application de la politique ministérielle de déplacement des usagers sur leur territoire et la gestion de certains budgets d'aide matérielle et financière aux usagers. En 2006-2007, les plaintes relatives aux agences touchent particulièrement les aspects financiers. L'insatisfaction exprimée vise notamment les conditions de travail des employés œuvrant dans le cadre du programme Chèque emploi service. Dans les régions où l'agence traite ces plaintes en premier recours, le temps écoulé avant l'arrivée des ambulanciers génère aussi du mécontentement.

En 2006-2007, le Protecteur du citoyen a examiné 6 plaintes concernant les agences régionales de la santé et des services sociaux.

| Motifs de plainte | Nombre de motifs* | Motifs non fondés | Motifs fondés | Nombre de mesures correctives |
|---|-------------------|-------------------|---------------|-------------------------------|
| Accessibilité aux soins et services | 1 | - | 1 | 1 |
| Aspects cliniques et professionnels des soins et services | - | - | - | - |
| Droits particuliers | - | - | - | - |
| Aspects financiers | 4 | 4 | - | - |
| Relations interpersonnelles | - | - | - | - |
| Environnement et ressources matérielles | - | - | - | - |
| Total | 5 | 4 | 1 | 1 |

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