

## ANNEXE 6

## LES MOTIFS DE PLAINTE EXAMINÉS EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX PAR CATÉGORIE DE MOTIFS

Motifs	n
<b>Accessibilité aux soins et services</b>	
- délai d'attente	42
- refus de services	16
- choix de l'établissement	9
- transfert	8
- choix du professionnel	9
- accessibilité linguistique	5
- absence de services ou de ressources	4
<b>Total</b>	<b>93 (16,7%)</b>
<b>Aspects cliniques et professionnels des soins et services</b>	
- traitement ou intervention	84
- continuité	44
- habileté technique et professionnelle	25
- évaluation et jugement professionnel	21
<b>Total</b>	<b>174 (31,2%)</b>
<b>Droits particuliers</b>	
- droit de porter plainte	26
- dossier de l'utilisateur et dossier de plainte	25
- information adéquate	11
- consentement aux soins	5
- participation de l'utilisateur	1
- droit de recours	2
- droit à l'assistance	1
- autre	1
<b>Total</b>	<b>72 (12,9%)</b>
<b>Relations interpersonnelles</b>	
- respect de la personne	17
- attitude	13
- violence et abus	12
- empathie	9
- communication avec l'entourage	6
- identification du personnel	2
- respect de la vie privée	1
- fiabilité	1
<b>Total</b>	<b>61 (11,0%)</b>

## Les annexes

Motifs	n
<b>Aspects financiers</b>	
- frais de chambre	17
- réclamation	12
- frais de transport ambulancier	18
- aide matérielle et financière	6
- contribution au placement, à l'hébergement	7
- frais liés à certains biens et services	6
- frais de déplacement	12
- frais de stationnement	12
- frais de médicaments	2
- facturation non-résidents	1
- besoins spéciaux	1
- autre	1
<b>Total</b>	<b>95 (17,1%)</b>
<b>Environnement et ressources matérielles</b>	
- règles et procédures du milieu de vie	15
- sécurité et protection	13
- confort et commodité	7
- hygiène et salubrité	7
- organisation spatiale	7
- alimentation	5
- équipement et matériel	4
- mixité des clientèles	2
<b>Total</b>	<b>60 (10,8%)</b>
<b>Autres motifs de plainte</b>	<b>2 (0,3%)</b>
<b>TOTAL DE L'ENSEMBLE DES MOTIFS DE PLAINTE</b>	<b>557<sup>1</sup> (100%)</b>

1/ Ce nombre inclut les 58 motifs de plainte interrompus