

Annexe 8

Les plaintes fondées en santé et services sociaux par catégorie*

catégorie de plaintes	n
Programmes et services	Total 52
Coordination, cohérence des services, certificat, permis	2
Information/Qualité, disponibilité, inexistence	2
Mécanismes d'examen de plaintes/Communication	1
Mécanismes d'examen de plaintes/Examen de plainte	3
Mécanismes d'examen de plaintes/Non-respect des règles et procédures	4
Ressources humaines/Attitude et comportement	14
Ressources humaines/Compétence et habiletés	4
Sujet d'intérêt général/Inaction, lenteur	1
Traitement/Absence de programme, de services	4
Traitement/Application des règles, des procédures	5
Traitement/Délai (autres)	3
Traitement/Délai d'admission à un programme	4
Traitement/Non-respect décision, entente, jugement	1
Traitement/Refus d'admission à un programme	1
Traitement/Tenue, gestion du dossier (perte, erreur, etc.)	2
Autres	1
Aspects cliniques	Total 101
Accès soins et services/Absence	1
Accès soins et services/Délais	18
Accès soins et services/Refus	2
Droits/Accès à un régime de protection	1
Droits/Consentement aux soins	2
Droits/Information	9
Droits/ Droits et recours	1
Évaluation clinique, jugement professionnel	9
Traitement, intervention/Aide, assistance-conseil	1
Traitement, intervention/Application, révision des mesures	2
Traitement, intervention/Approche thérapeutique	3
Traitement, intervention/Contention, isolement	3
Traitement, intervention/Continuité	9
Traitement, intervention/Médication	3

catégorie de plaintes	n
Traitement, intervention/Organisation des soins et services	6
Traitement, intervention/Plan de soins, de services, d'intervention	9
Traitement, intervention/Procédures, protocoles cliniques	8
Traitement, intervention/Services psychosociaux	1
Traitement, intervention/Soins d'assistance (AVQ, AVD)	5
Traitement, intervention/Soins physiques	3
Traitement, intervention/Surveillance, encadrement	2
Autres	3
Aspects financiers	Total 28
Réclamation de l'État, de l'établissement/Quantum	3
Réclamation de l'État, de l'établissement/Refus de payer	14
Remboursement au citoyen, aide, crédit/Quantum	1
Remboursement au citoyen, aide, crédit/Refus	8
Autres	2
Environnement et milieu de vie	Total 17
Accessibilité physique	2
Équipement et matériel/Disponibilité, bris mécanique	1
Organisation spatiale/Mixité des clientèles	1
Règles du milieu de vie/Mesure disciplinaire, administrative	1
Règles du milieu de vie/Programme d'activités	2
Règles du milieu de vie/Sorties et visites	4
Sécurité et protection/Biens, lieux	2
Sécurité et protection/Personne	4
	Grand total 198

* Le terme « motifs de plainte » utilisé dans le rapport annuel 2006-2007 a été remplacé par « plaintes ».