



# Le Jaseur du CAAP - Lanaudière

Bulletin d'information  
Automne/Hiver 2015

En avril 2015, entré en vigueur le projet de loi 10 concernant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux. Sept mois plus tard, les responsables travaillent très fort à la réorganisation du réseau. Les Agences de la santé et des services sociaux sont devenues des Centres intégrés en Santé et Services sociaux (CISSS) au nombre de 13 et des Centres intégrés universitaires en Santé et Services sociaux (CIUSSS) au nombre de 9.

Tous ces changements ont pour objectif d'améliorer la performance du réseau de la santé et des services sociaux, mais aussi de récupérer l'argent nécessaire pour en assurer la pérennité.

Mais dans la vie de tous les jours, pour les usagers du système de santé, que s'est-il passé? Avez-vous constaté des changements? S'il n'y avait pas les médias pour nous en parler, je crois qu'on y verrait très peu de changement. Par contre, toute cette médiatisation crée de l'insécurité et de l'inquiétude, surtout pour la population vieillissante qui requiert de plus en plus de soins de santé.

Dans le Journal de Québec du 7 novembre dernier, on pouvait lire dans l'article de Johanne Roy :

*« Les hôpitaux facturent à leur guise les patients »*

*Frais administratifs et écarts de prix notables pour les lentilles intraoculaires souples. Alors que les frais accessoires en cabinet médical alimentent la controverse, les hôpitaux peuvent facturer à leur*

*guise des frais aux patients pour les lentilles intraoculaires souples, le plâtre plus léger en fibre de verre ou la carte soleil oubliée. »*

Personne ne veut entendre parler d'un système de santé à deux vitesses, mais plusieurs d'entre nous avons succombé à cette nouvelle tendance afin d'accéder plus rapidement à des services couverts par notre régime de santé publique : Votre médecin de famille vous prescrit un bilan sanguin, vous avez la possibilité d'aller au privé si vous le désirez (avec un léger supplément); une échographie, comme il y a des mois d'attente, si vous avez une assurance privée ou de l'argent, vous avez la possibilité d'aller au privé (avec un supplément); vous devez subir une chirurgie des cataractes, vous devez payer un supplément si vous désirez les lentilles intraoculaires souples.



On retrouve dans le rapport annuel de la Protectrice du citoyen plusieurs recommandations faites au Ministère de la Santé afin d'assurer le respect des droits des usagers en regard des plaintes concernant ce ministère.

Madame Saint-Germain nous rappelle qu'en cette période de changements et d'adaptation, il est primordial de voir à l'efficacité du régime d'examen des plaintes, d'autant que les réformes antérieures du réseau se sont généralement traduites par une hausse des plaintes durant la période de transition.

Par ailleurs, le régime d'examen des plaintes a été conçu dans le but

## Mot de la Directrice générale



d'améliorer la qualité des services et selon une approche de proximité, c'est-à-dire en implantant un recours qui soit près des services et des usagers afin que ces derniers puissent s'adresser à un interlocuteur impartial facilement accessible. Le nouveau commissaire aux plaintes et à la qualité des services du centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) pourra-t-il incarner cette approche de proximité dans toutes les installations des établissements fusionnés? La désignation d'un nombre suffisant de commissaires adjoints, prévus par la Loi, est certainement requise durant cette période de transition.



Nous avons rencontré pour vous le nouveau commissaire aux plaintes de notre région et nous désirons vous rappeler que les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ont pour mandat de vous accompagner tout au long du recours que ce soit auprès d'un commissaire, du Protecteur du citoyen, du médecin examinateur, du comité de révision, et du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP).

Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à nous contacter au 450-759-7700.



*Monsieur Thibaudeau, parlez-nous des changements apportés à la nouvelle structure du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière en ce qui concerne le traitement des plaintes.*

L'application de la loi a en effet entraîné des changements au niveau de la structure, mais pas au niveau de nos services. Avant le projet de loi, il y avait trois commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services qui travaillaient de façon indépendante : Mme Diane Rochon traitait les plaintes reçues au CSSS du Nord et à l'Agence de la santé et des services sociaux (ressources privées), Mme Isabelle Durocher, celles au CSSS du Sud et moi, celles aux Centres jeunesse, au Centre de réadaptation en déficience physique Le Bouclier et au Centre de réadaptation La Myriade (déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme).

Depuis l'application de la loi, nous formons une équipe constituée d'un commissaire (poste que j'occupe) et de deux commissaires adjointes. Nous traitons ensemble les plaintes reçues dans toutes les installations de la région. De plus, une conseillère aux plaintes s'est ajoutée à l'équipe.

Pour assurer une présence et une proximité sur tout sur le territoire, Mmes Rochon et Durocher ont maintenu leur bureau respectif au Centre hospitalier régional de Lanaudière et à l'Hôpital Pierre-Le Gardeur. Pour ma part, je travaille maintenant au siège social du CISSS, sur la rue Lavaltrie, tout comme la conseillère aux plaintes.

*En quoi consiste votre rôle de commissaire aux plaintes et à la qualité de services (CPQS)?*

Le CPQS est responsable, envers le conseil d'administration (CA) du CISSS de Lanaudière, du respect des droits des usagers et du traitement de leurs plaintes.

Quand nous recevons une plainte d'un usager, nous faisons une analyse de la situation afin de comprendre les faits entourant sa plainte. S'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, nous transférons la plainte à un médecin examinateur.

Plus concrètement, voici comment nous procédons. Après réception d'une plainte, si nous avons besoin d'information supplémentaire, nous communiquons avec l'usager afin de recueillir ses commentaires et ses observations. Nous contactons aussi les personnes concernées par la situation dans l'établissement afin de recueillir leurs observations. Parfois, il est nécessaire de prendre connaissance des renseignements ou des documents contenus dans le dossier de l'usager pour bien comprendre la situation. Enfin, conformément à la loi, nous communiquons avec l'usager pour lui faire part de nos conclusions au plus tard 45 jours après la réception de la plainte.

Si nos conclusions démontrent une faute ou un manquement de la part de l'établissement, nous faisons des démarches auprès des personnes concernées afin de corriger la situation. Nous faisons par la suite un suivi pour nous assurer que la situation a été corrigée.

Tout au long de l'année, nous informons le CA des plaintes reçues et des suivis effectués, et nous lui faisons part de nos recommandations afin d'améliorer la qualité et la sécurité des services offerts dans l'établissement. Puisque le CPQS relève du CA, nous agissons sans parti pris.

Je tiens à rappeler que si un usager n'est pas satisfait à l'égard des services reçus, il est toujours bon d'en parler d'abord à l'intervenant et au gestionnaire concerné.

Le commissaire doit, au besoin, prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'usager qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié soit le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Lanaudière (CAAP – Lanaudière).

Enfin, si l'usager n'est pas d'accord avec nos conclusions, il peut contacter le Protecteur du citoyen qui fera une nouvelle analyse de la plainte.



**Lise Foster, Conseillère aux plaintes  
célèbre ses 10 ans de service**



Avant mon arrivée au CAAP – Lanaudière, j’ai œuvré, entre autres, au sein de la fonction publique québécoise. C’est en novembre 2006 que j’ai joint l’équipe du CAAP – Lanaudière en tant que conseillère aux plaintes. À l’époque, je n’aurais jamais pensé à quel point le travail d’une conseillère pouvait être si important pour un usager sur le plan humain. Au fil des ans, j’ai pu constater que l’écoute, l’empathie et le respect font partie intégrante de mon travail.

En portant plainte, l’usager désire exprimer son insatisfaction envers les soins qu’il a reçus ou qu’il aurait dû recevoir des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Lorsqu’il fait appel à mes services pour le dépôt de sa plainte, mon rôle consiste à écouter le plaignant afin de bien comprendre et cerner l’objet de sa plainte ainsi que son point de vue. Par la suite, je lui donne l’information la plus complète possible et, le cas échéant, je l’aide à préparer sa plainte afin qu’elle soit représentative des événements qu’il a vécus.

De plus, en tant que conseillère aux plaintes, j’exerce un rôle de soutien auprès des personnes qui désirent porter plainte.

Également, dans le but d’assurer le respect des droits des usagers du réseau de la santé, j’ai le mandat de les assister et de les accompagner tout au long de leur démarche de plainte, et ce, gratuitement et de façon confidentielle. Toutefois, il est important de souligner que la conseillère ne traite pas la plainte. C’est au commissaire aux plaintes et à la qualité des services d’en faire le traitement. Ainsi, par mon approche, je deviens un outil de médiation favorisant la communication entre les deux parties.



Au cours de ces années, j’ai eu l’opportunité d’assister des gens qui m’ont confié que sans mon aide, ils n’auraient sûrement pas entrepris leur démarche de plainte. En effet, à quelques occasions certains usagers m’ont exprimé, et ce, nonobstant le résultat obtenu : « *Si vous n’aviez pas été là, je n’aurais jamais porté plainte. Grâce à vous, je peux maintenant tourner la page* ». En tant que conseillère, c’est une grande satisfaction d’avoir pu leur apporter aide et assistance et de pouvoir me dire « mission accomplie ».

C’est avec beaucoup de conviction que je crois en la démarche de plainte. Il va s’en dire que c’est

lorsque les gens portent plainte qu’ils contribuent à faire changer les choses. Toutefois, j’aimerais dire aux usagers qui aimeraient porter plainte, mais qui hésitent parce qu’ils croient que ça ne donnera rien, que ça change vraiment les choses. Croyez-en mon expérience! De nombreuses plaintes ont permis d’améliorer la qualité des services. D’où l’importance de dénoncer des situations inacceptables.

À l’aube de ma 10<sup>e</sup> année en tant que conseillère aux plaintes, j’assiste présentement à une réforme du réseau de la santé et des services sociaux. Malgré cela, je suis d’avis que le CAAP – Lanaudière demeure sans contredit un acteur de soutien de première ligne pour les usagers qui se prévalent de leur droit de porter plainte.

Depuis maintenant vingt ans que le CAAP – Lanaudière est présent pour assister et accompagner les personnes qui désirent porter plainte. Il va sans dire que l’expertise acquise durant toutes ces années représente un avantage indéniable pour l’usager qui fait appel à nos services.



**Quel est l'avantage d'avoir regroupé les commissaires dans une équipe?**

Avant la réorganisation, les conclusions et les recommandations à la suite d'une plainte n'avaient d'impact que dans l'établissement visé. À titre de CPQS, je suis maintenant le porteur du dossier global des plaintes auprès de la Direction générale et du CA du CISSS de Lanaudière. Cela signifie que nous avons une vue d'ensemble des plaintes et des problématiques touchant les usagers à travers toute la région et dans chacune des installations.

Les services étant maintenant réunis sous un seul établissement, il est donc beaucoup plus facile d'apporter des ajustements touchant la continuité des services à travers le réseau régional. De plus, une amélioration à un service apportée à la suite d'une plainte peut être appliquée à d'autres services.

**Malgré les changements occasionnés par la réforme, croyez-vous que vous serez en mesure de répondre aux attentes des usagers avec efficacité?**

Certainement. D'abord, puisque les personnes formant l'équipe du CPQS sont celles qui étaient en place avant la réforme, il y a une continuité dans le traitement des plaintes.

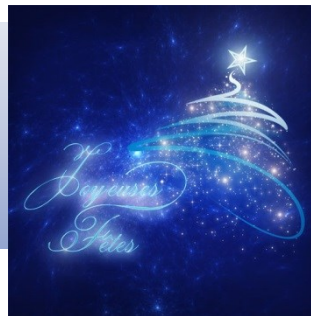
De plus, le regroupement des installations dans un seul établissement rend beaucoup plus facile la recherche d'informations dans le cadre de l'analyse d'une plainte et permet d'appliquer des correctifs de façon transversale.

Par exemple, dans le cas d'une plainte concernant un enfant qui recevait des services d'un centre hospitalier, d'un CLSC et de la Direction de la protection de la jeunesse, la situation était plus complexe dans l'ancienne structure. En effet, le commissaire ne pouvait s'adresser qu'à l'établissement pour lequel il travaillait, entre autres en raison de la confidentialité. Maintenant, le commissaire peut s'adresser aux trois instances pour analyser une situation et faire à chacune des recommandations, au besoin.

**Quels sont les plus grands défis à venir concernant le régime d'examen des plaintes?**

Les plaintes sont une des façons d'améliorer la situation d'un usager, mais aussi de l'ensemble des usagers. Un de nos plus grands défis consiste donc à mieux faire connaître le rôle du CPQS auprès de la population afin que nous puissions ensemble contribuer à maintenir et à bonifier les services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux.

Nos meilleurs vœux pour de très Joyeuses Fêtes  
Que cette nouvelle année soit plus que généreuse  
Et procure sans cesse  
Des journées très heureuses !



Le Conseil  
d'administration  
et l'équipe du  
CAAP - Lanaudière



CAAP – Lanaudière  
1446 rue de Lanaudière  
Joliette (Québec) J6E 3P2  
Tél.: 450 759.7700  
Sans frais: 1 800 882.5622  
Télécopieur: 450 759.5678  
[caaplanaudiere@qc.aira.com](mailto:caaplanaudiere@qc.aira.com)  
[www.caaplanaudiere.com](http://www.caaplanaudiere.com)



*Depuis 20 ans, de tout cœur avec vous.*

Rédaction:  
Francine Plante, Pierrette Léger, Lise Foster, Christiane Oumet  
Collaborateur:  
Gaétan Thibaudeau  
Conception et mise en page:  
Pierrette Léger