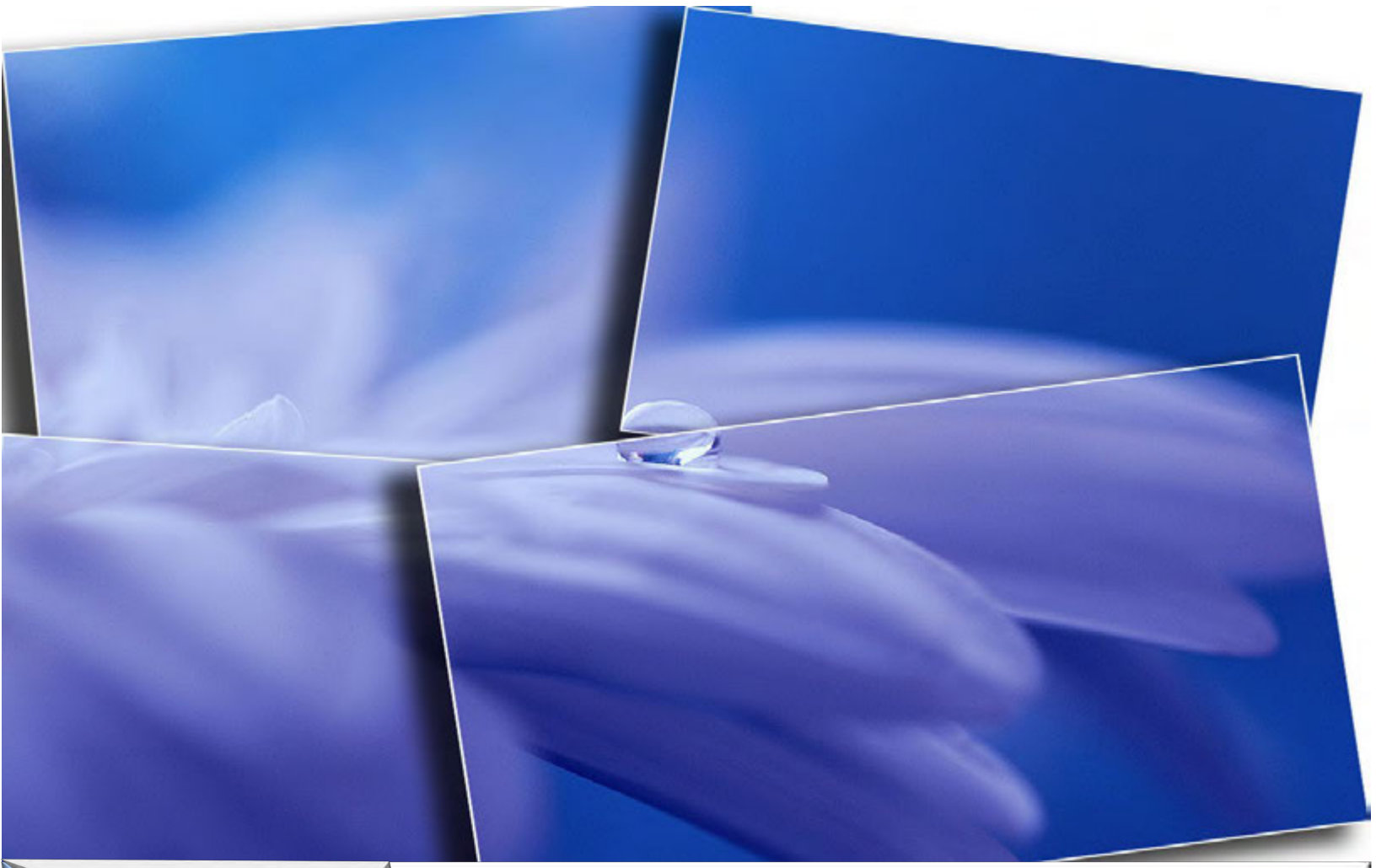


RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017-2018

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT *aux plaintes*
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Ce document a été réalisé par:

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Abitibi-Témiscamingue

139, avenue Québec, bureau 101
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6M8

Téléphone: 819 797-2433
Télécopieur: 819 797-2432
Sans frais: 1 877 767-2227

info@caapat.com
www.caapat.com
www.facebook.com/caapat

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Note: La forme masculine employée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

© *Tous droits réservés au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Abitibi-Témiscamingue.*

TABLE des matières

MOT de la présidente et de la directrice générale 1

LE CONSEIL d'administration 2

Les **MEMBRES** 3

L'ÉQUIPE du CAAP-AT 4

HISTORIQUE de l'organisme 5

MANDAT 5

VISION 5

PRINCIPES DIRECTEURS 5

DESCRIPTION des services 6

PORTRAIT global des services 7

Les **SOUTIEN/CONSEILS** 9

Les **SIGNALEMENTS** 9

Les **PLAINTES** 10

AMÉLIORATIONS apportées suite à une plainte en cours d'année 12

PORTRAIT de la clientèle rejointe 13

Le CAAP-AT en **ACTION** 15

PERSPECTIVES pour 2018-2019 20

MOT de la présidente et de la directrice générale

L'année 2017-2018 fut définitivement une année d'intégration avec l'arrivée d'une nouvelle directrice générale au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT). L'équipe, les membres du conseil d'administration ainsi que l'ensemble des partenaires l'ont accueillie avec enthousiasme et ouverture.

En prenant connaissance de notre rapport d'activités pour cette belle année qui vient de se terminer, vous constaterez que nous avons poursuivi nos démarches afin de mieux faire connaître nos services, et ce partout en région. Nous avons d'ailleurs déterminé, en lac-à-l'épaule à l'automne 2017, notre vision : ***Les services offerts par le CAAP-AT seront connus par les usagers et reconnus par nos partenaires comme incontournables en assistance et accompagnement aux plaintes en santé et services sociaux en Abitibi-Témiscamingue.***

Notre raison d'être demeure la personne qui sollicite notre aide, afin de faire reconnaitre ses droits dans le domaine de la santé et des services sociaux. C'est pourquoi l'implication et la collaboration de nos différents partenaires sont si importantes et grandement appréciées. Ainsi, cette année fut marquée par de nombreuses activités de promotion de nos services, en particulier auprès d'équipes de travail et de divers intervenants à même de nous référer des usagers. L'augmentation des services rendus témoigne du fait que le CAAP-AT est mieux connu, et nous tenons à souligner la contribution du bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui, lorsqu'une personne requiert une assistance, nous le réfère directement.

Nous ne pouvons conclure sans remercier les membres de l'équipe, le conseil d'administration, les collègues des autres CAAP au Québec et l'ensemble des partenaires avec qui nous collaborons. Un merci particulier à M. Claude Lahaie, président jusqu'en janvier dernier, qui s'est impliqué sans compter au courant des dernières années.

Nous vous souhaitons une belle lecture de ce rapport d'activités pour l'année qui se termine, et nous nous engageons à garder le **« CAAP »** pour l'année à venir!

Marie-Claire Côté
Présidente

Josée Larivière
Directrice générale

LE CONSEIL d'administration

Le conseil d'administration du CAAP-AT, élu lors de l'assemblée générale annuelle, est composé de cinq postes représentant la ville de Rouyn-Noranda et les quatre MRC du territoire.

Les membres du conseil sont nommés pour un mandat de deux ans. Nous procédons à l'élection de deux ou trois administrateurs par année, tel que spécifié dans nos règlements généraux.

ASSEMBLÉE

Incluant notre dernière assemblée générale annuelle du 14 juin 2017 à laquelle **11 membres** et **6 participants** étaient présents, le conseil d'administration du CAAP-AT s'est réuni à **10** reprises :

- **1 assemblée générale annuelle;**
- **4 assemblées extraordinaires;**
- **4 assemblées ordinaires;**
- **1 lac-à-l'épaule.**

Mme Marie-Claire Côté
PRÉSIDENTE
MRC Vallée-de-l'Or

Mme Nancy Bouchard
VICE-PRÉSIDENTE
Ville de Rouyn-Noranda

Mme Céline Robert
SECRÉTAIRE-TRÉSORIÈRE
MRC Témiscamingue

Mme Anita Larochelle
ADMINISTRATRICE
MRC Abitibi

Poste vacant
MRC Abitibi-Ouest

M. Claude Lahaie
PRÉSIDENT jusqu'au 04/01/18
MRC Abitibi-Ouest

Les MEMBRES

Total 89

LES CATÉGORIES

Régulier 68

La personne majeure qui partage les buts et les objectifs du CAAP-AT.

Corporatif 21

Toute corporation, toute association ou tout regroupement qui partage les buts et objectifs du CAAP-AT.

L'ÉQUIPE du CAAP-AT

Josée Larivière
Directrice générale

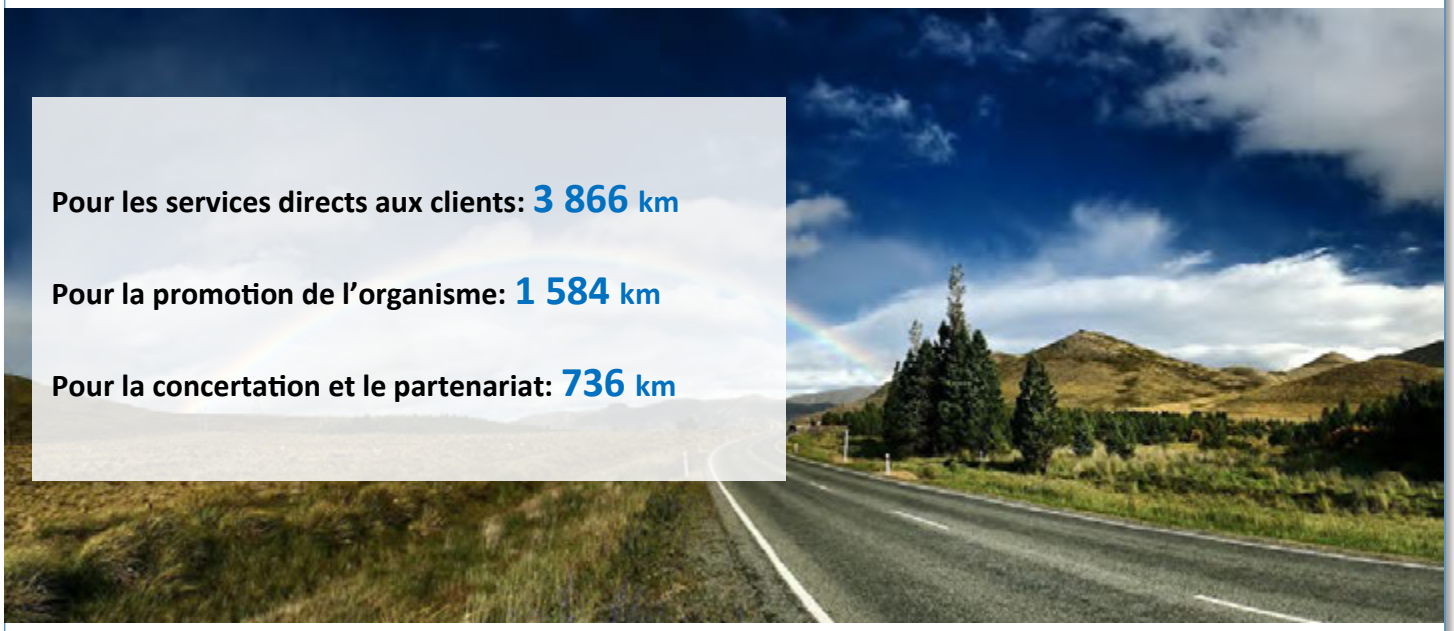
Stéphanie Huot
Conseillère

Julie Duquette
Adjointe aux services à la clientèle et aux communications

Caroline Simard
Directrice générale jusqu'en juin 2017

DISTANCE PARCOURUE

Le CAAP-AT est un organisme sans but lucratif régional qui offre ses services sur tout le territoire de l'Abitibi-Témiscamingue.



Pour les services directs aux clients: 3 866 km

Pour la promotion de l'organisme: 1 584 km

Pour la concertation et le partenariat: 736 km

HISTORIQUE de l'organisme

En 1986, une tournée provinciale de la Commission Rochon mettait en lumière le besoin qu'un organisme neutre assiste et accompagne dans leurs démarches de plainte les usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Quelques années plus tard, soit en 1991, l'adoption de la Loi 120 du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et de l'article 54 venait officialiser la mise en place de ces organismes accompagnateurs dans les 16 régions du Québec. Le ministre de la Santé et des Services sociaux nous a alors désigné comme organisme communautaire ayant pour mandat l'assistance et l'accompagnement aux plaintes, suite à une demande faite par notre organisme parrain : « Le Sourire de Martin inc. ».

C'est en octobre 1994 que notre organisme a reçu sa propre dénomination sociale, confirmant du même coup son autonomie d'action.

En 2014, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue a célébré ses 20 ans sous le thème ***Ensemble, pour l'amélioration de la qualité des services.*** Nous en sommes à notre 24e année de présence en région!

Mandat

Assister et accompagner, sur demande, toute personne qui désire porter plainte auprès d'un établissement offrant des services de santé et/ou des services sociaux.

Vision

Les services offerts par le CAAP-AT seront connus par les usagers et reconnus par nos partenaires comme incontournables en assistance et accompagnement aux plaintes en santé et services sociaux en Abitibi-Témiscamingue.

Principes directeurs

- **Le respect des personnes**
- **L'autonomie et la compétence des personnes**
- **Une grande ouverture**
- **La confidentialité**
- **Le respect de notre mandat**
- **L'accessibilité**
- **La qualité des services**
- **La gratuité des services**

DESCRIPTION des services

L'INFORMATION/CONSEIL

Elle consiste à donner des renseignements sur nos services, sur le régime d'examen des plaintes, les droits des usagers et les autres recours possibles puis orienter la personne vers une autre ressource appropriée s'il y a lieu.

Les assistances

Elles permettent de seconder la personne dans ses démarches visant sa satisfaction dans une situation donnée et le respect de ses droits prévus dans le cadre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. En voici les 3 volets :

LE SOUTIEN/CONSEIL

Il contribue à favoriser le respect des droits de la personne sans qu'elle ait recours à une démarche de plainte, par exemple pour l'obtention d'une copie d'un dossier médical.

LE SIGNALEMENT

Il permet à toute personne de signaler une situation problématique ou préoccupante alors qu'elle ne peut pas ou ne veut pas porter plainte.

LA DÉMARCHE DE PLAINTE

Elle se définit par l'assistance et l'accompagnement de la personne qui désire porter plainte concernant toute insatisfaction des soins ou des services reçus par un établissement d'un centre intégré de santé et de services sociaux, d'un organisme communautaire, d'une résidence d'hébergement privée pour aînés, d'un service préhospitalier d'urgence (ambulance), d'une ressource de type intermédiaire ou familial ainsi que d'une ressource en toxicomanie et jeu pathologique. Concrètement, ce service implique de:

Écouter, soutenir et conseiller;

Aider à clarifier l'objet de la plainte;

Rédiger la plainte sur demande;

Aider la personne à se préparer avant une rencontre avec les personnes responsables du traitement de la plainte;

Accompagner lors de ces rencontres;

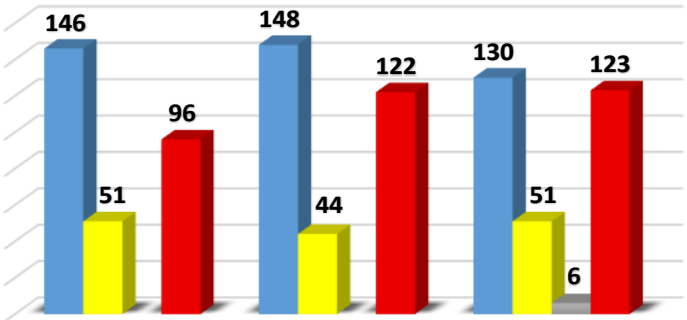
Assurer le suivi des délais de traitement de la plainte;

Aider à la compréhension des conclusions de la plainte.

PORTRAIT global des services

Cette section expose les données touchant les nouveaux services qui ont débuté en 2017-2018. Elles n'incluent pas les démarches de plainte qui ont commencé lors de l'année précédente et qui se sont poursuivies en 2017-2018. En effet, dans le cas de démarches de plainte, il arrive parfois que les actions se déroulent sur plusieurs mois, voire dans certains cas, sur plus d'une année. Cette notion s'applique sur toutes les statistiques au sujet des différents services du présent rapport.

Les assistances



	2015-2016	2016-2017	2017-2018
INFO/CONSEIL	146	148	130
SOUTIEN/CONSEIL	51	44	51
SIGNALEMENT *			6
DÉMARCHE DE PLAINTE	96	122	123
Total des assistances:	**147**	**166**	**180**

* *Les chiffres touchant les signalements pour les années 2015-2016 et 2016-2017 étaient inclus dans les soutien/conseils.*

LES SOURCES DE RÉFÉRENCE

	Info/conseil	Assistance
Autre CAAP	1	0
Autre partenaire	2	2
Comité des usagers	2	1
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	13	100
Élu	2	0
Organisme communautaire	7	12
Population	19	21
Professionnel du réseau de la santé et des services sociaux	7	15
Promotion du CAAP-AT	74	27
Protecteur du citoyen	2	2
Résidence privée pour aînés	1	0
TOTAL	130	180

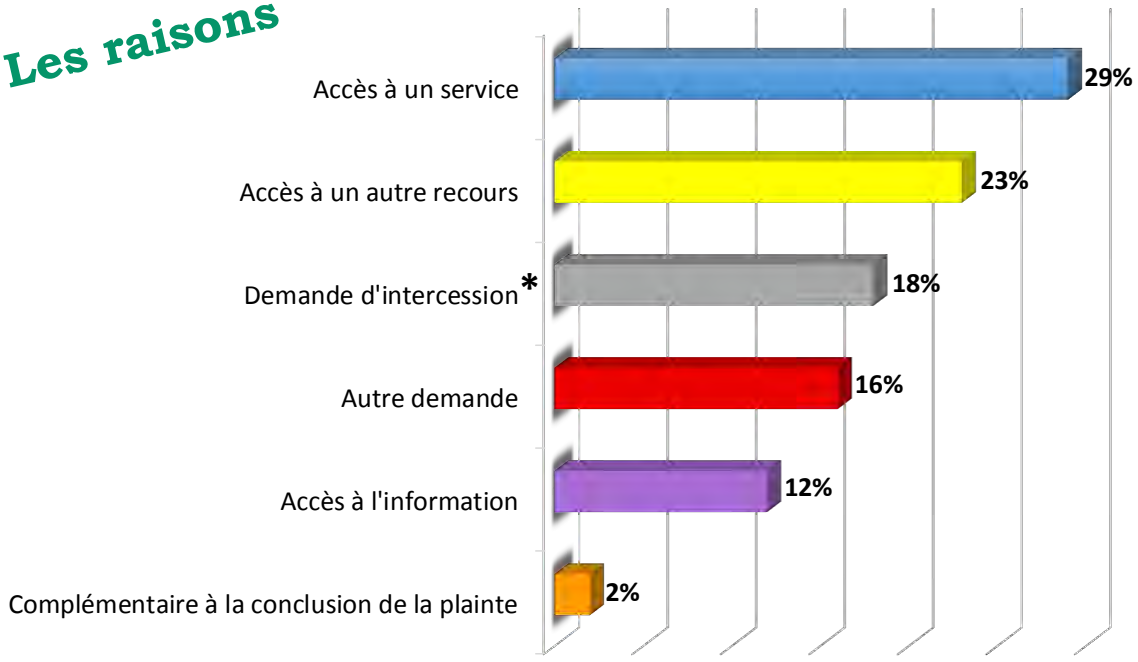
Cette année, 100 assistances sur 180 ont été offertes suivant une référence du bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

Ce partenariat est essentiel pour le CAAP-AT!

Les SOUTIEN/CONSEILS

Total 51

Les raisons

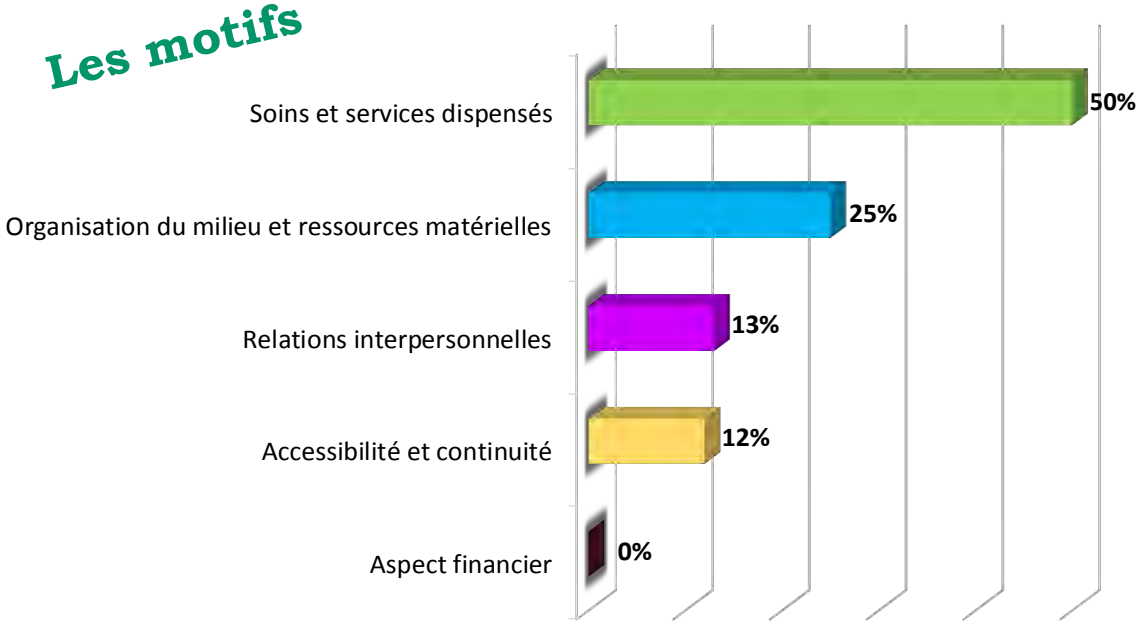


* *Signifie qu'une demande pour faire la liaison entre le client et l'établissement est adressée à la commissaire aux plaintes et la qualité des services.*

Les SIGNALEMENTS

Total 6

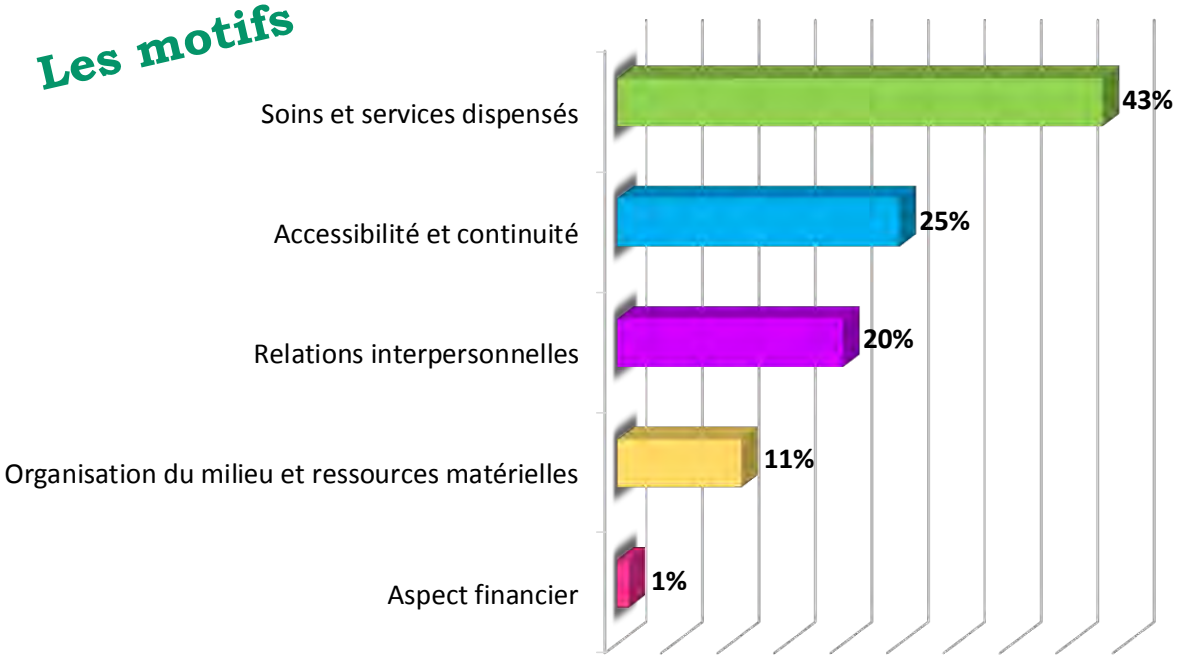
Les motifs



Les PLAINTES

Total 123

Les motifs



LES ORGANISMES VISÉS

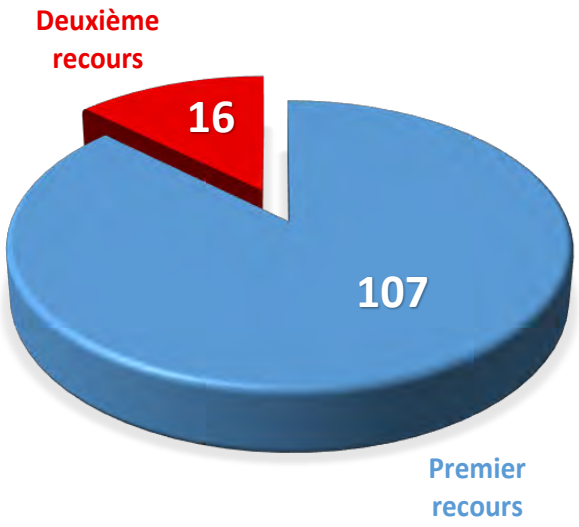
CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX :	
Centre hospitalier (CH)	80
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)	20
Centre local de services communautaires (CLSC)	9
Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	3
Centre de réadaptation (CR)	1
Info-Santé/Info-Social	0

Service préhospitalier d'urgence (ambulances)	5
Ressource intermédiaire (RI)	2
Résidence privée pour aînés	2
Organisme communautaire	1
Ressource de type familial (famille d'accueil et résidence d'accueil)	0

LES RECOURS

Il existe deux paliers de recours dans le régime d'examen des plaintes. Ainsi, la personne qui n'est pas d'accord avec la réponse reçue concernant sa plainte, peut la déposer à une instance de deuxième recours.

Ces données représentent la proportion des démarches de plaintes que nous avons accompagnées en premiers recours ainsi qu'en deuxième recours. Dans la majorité des cas, les gens qui ont requis nos services pour un deuxième recours l'avaient fait aussi pour leurs démarches de premier recours. Cependant, il arrive qu'une personne ait déposé sa plainte en premier lieu sans notre aide et décide par la suite de demander notre assistance pour le deuxième recours.



AMÉLIORATIONS apportées suite à une plainte en cours d'année

Qu'est-ce que ça donne de faire une plainte? Pour répondre à cette question, voici quelques exemples concrets de recommandations de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

Cette plainte comportait des insatisfactions quant aux délais entre la rétention du signalement, l'évaluation de la situation de compromission par la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) et l'orientation du dossier, soit plus de 4 mois. De même, l'usager disait ne pas avoir de suivis réguliers dans le dossier, même s'il faisait des demandes répétées.

Suivant l'analyse de la situation par la CPQS, il a été conclu que les délais ont été anormalement longs et ont pu causer préjudice à l'usager. Par conséquent, il a été demandé à la chef de service de rappeler à son personnel l'importance d'intervenir avec diligence ainsi que de respecter les droits des usagers, dont celui d'être consulté et impliqué dans la recherche de solutions et d'être informé du déroulement des étapes. Un suivi devra également être fait par les gestionnaires concernant les mesures mises en place sur les délais de prise en charge, d'évaluation et d'orientation.

Dans le cas d'une plainte sur la qualité des services offerts dans un hôpital, le plaignant se disait insatisfait suivant une chute subie par sa mère. Dans sa conclusion, la CPQS recommande à la gestionnaire certains éléments afin d'améliorer la prestation de soins et de services offerts aux clients et pour se conformer aux exigences du programme de prévention des chutes :

-S'assurer de l'application du plan thérapeutique infirmier de manière conforme aux exigences de la loi par les membres de son personnel;

-S'assurer que son personnel met en oeuvre le programme de prévention des chutes et utilise les outils qui en découlent afin d'assurer la sécurité des clients présentant un risque de chutes.

Cette dernière plainte concerne le transport interétablissement, alors qu'un usager âgé a été retourné à son hôpital d'origine sans que personne ne soit présent pour l'y accueillir. Ici, la CPQS a conclu que le droit de l'usager de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon sécuritaire et personnalisée, a été lésé, car il ne semble pas y avoir eu de communication entre les hôpitaux. Il a été recommandé ce qui suit :

-Que les moyens nécessaires soient pris afin de s'assurer d'une prise en charge adéquate des patients qui transigent d'une installation à l'autre, de concert avec toutes les directions impliquées.

PORTRAIT de la clientèle rejointe

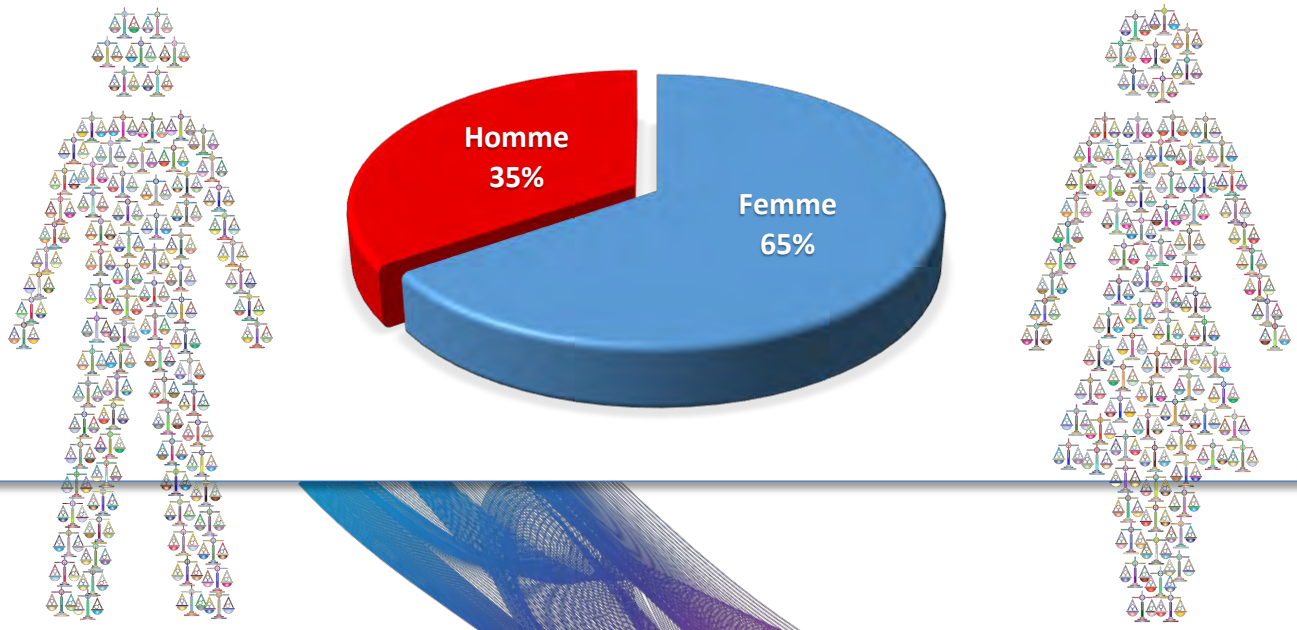
Total 376

Les données présentées dans cette section concernent la clientèle rejointe pour tous les services individuels, soit les info/conseils et les assistances. Pour les **assistances**, elles incluent les personnes qui demandent des services pour elles-mêmes, mais aussi les représentants et les tiers, ainsi que les personnes qu'ils représentent.

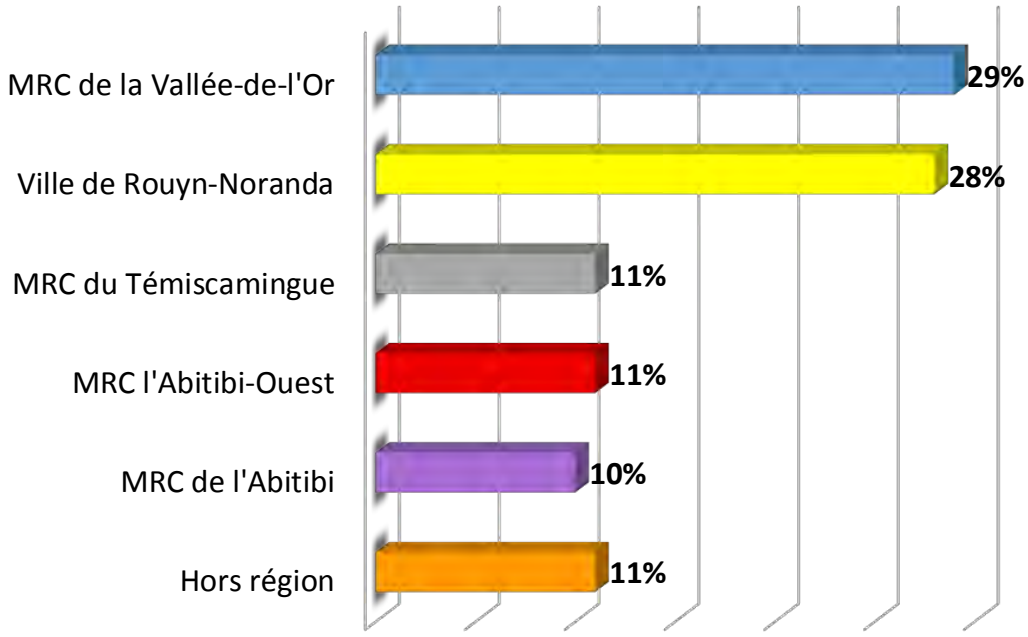
Dans le cas de représentants ou de tiers, ce sont eux qui sont nos clients, mais les personnes qu'ils représentent sont comprises dans nos statistiques, car elles bénéficient indirectement de nos services. À titre informatif, voici le nombre de représentants et de tiers qui ont reçu des services d'assistance:

- **43 représentants**
- **23 tiers**

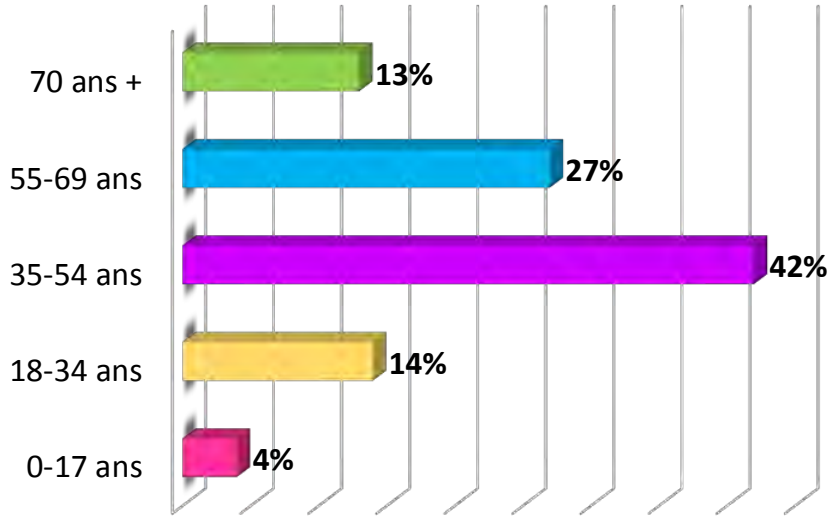
RÉPARTITION PAR SEXE



RÉPARTITION PAR LIEU DE PROVENANCE



RÉPARTITION PAR CATÉGORIE D'ÂGE



Le CAAP-AT en ACTION

LA PROMOTION

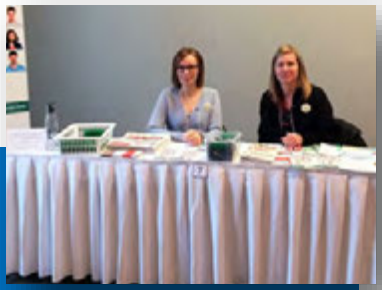
Tenue de kiosque 11

Séance d'information 13

Conférence 5

Personnes rejointes

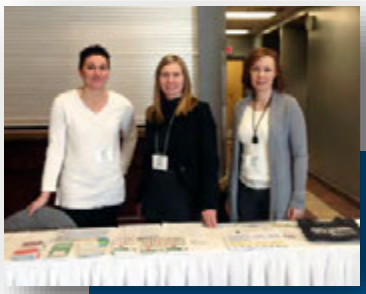
669



Josée Larivière et Julie Duquette
Salon des proches aidants

Josée Larivière et Julie Lahaie (CPQS)
Journée internationale des aînés sous le thème « Vieillir ensemble »

Josée Larivière et Julie Duquette
Samedi des aînés



Stéphanie Huot, Josée Larivière et Julie Duquette
Colloque du comité des usagers du CISSS-AT

Marie-Claire Côté et Julie Duquette
Après-midi Jeunesse

Julie Thibeault (du bureau de la CPQS) et Josée Larivière
Salon santé, bien-être et diversité

La promotion..

À SOULIGNER!

Notre directrice générale a fait une présentation du CAAP-AT à la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics: écoute, réconciliation et progrès.

LE MATÉRIEL PROMOTIONNEL DISTRIBUÉ

Encart	**3576**
Feuille informative sur le CAAP-AT et le régime d'examen des plaintes	**290**
Stylo	**245**
Carte professionnelle	**150**
Sac réutilisable	**71**
Bouteille en plastique	**25**
Affiche	**20**

LA VISIBILITÉ

Entrevues à Radio-Canada et TVA Nouvelles suite au témoignage à la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics: écoute, réconciliation et progrès.

Entrevue à TVA Nouvelles sur le processus de plainte et nos services.

FACEBOOK

Abonnés 381

www.facebook.com/caapat

SITE WEB

Visites 1280

www. caapat.com

Vous y trouverez diverses informations et aurez la possibilité de visionner des capsules vidéo présentant des témoignages fictifs d'assistance par le CAAP-AT.

LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT

Gouvernance pour le conseil d'administration

8e Journée sur la gestion des ressources humaines

La responsabilité des administrateurs

Optimiser Facebook

Communauté de pratique

Colloque du comité des usagers du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

Mieux comprendre l'anxiété lors de nos interventions

Lecture des états financiers

Rencontre d'information sur les nouvelles orientations du programme de soutien aux organismes communautaires

Colloque *Pour le mieux être des ainés: Se former pour s'améliorer*

Comment améliorer la collaboration entre la famille, la personne atteinte et l'équipe traitante

LE CAAPtivAnT

Nous avons publié deux éditions de notre bulletin d'information le **CAAPtivAnT**, une en mai 2017 et l'autre en décembre 2017. Cet outil de communication est distribué à nos membres ainsi qu'à nos différents partenaires et collaborateurs.

Envois totaux

244

LES THÈMES ABORDÉS

Les droits des usagers

La campagne de promotion du CAAP-AT

Le rôle du Protecteur du citoyen

Le plan d'action en maltraitance

Les activités du CAAP-AT

Le travail de la conseillère du CAAP-AT

Les services du CAVAC

Le consentement aux soins d'un enfant mineur

LE PARTENARIAT, LA CONCERTATION ET LA REPRÉSENTATION

Le CAAP-AT s'implique dans différents comités et organisations afin de cultiver des liens essentiels à une offre de service professionnelle. Cette collaboration nous donne également l'opportunité de partager notre expertise dans l'objectif de travailler ensemble pour le mieux-être de la population.

Le groupe régional *Mieux être des aînés Kokom-mocom* (comité maltraitance) 6 rencontres

La Table régionale de concertation des personnes aînées de l'Abitibi-Témiscamingue 5 rencontres

L'Appui Abitibi-Témiscamingue 6 rencontres

Le Regroupement des organismes communautaires de Rouyn-Noranda (ROC-RN) 1 rencontre intégration

Le *Network meeting* de l'organisme Neighbours 1 rencontre

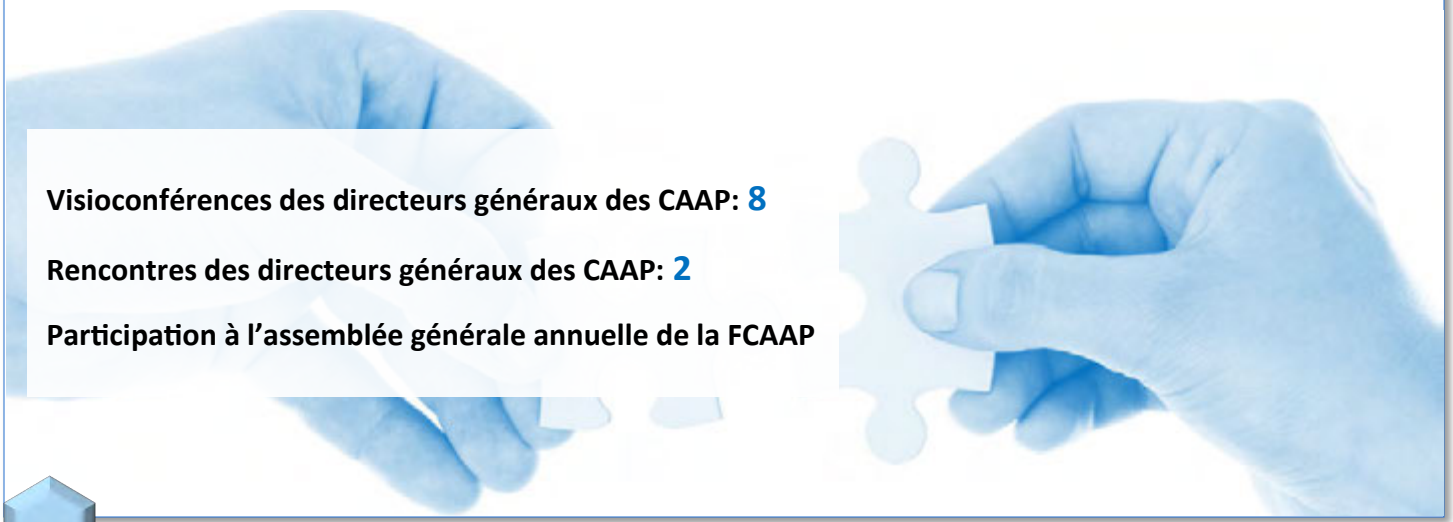
La Coalition régionale en santé et services sociaux 1 rencontre d'information

Activité de représentation:

Le 5 à 7 de Villes et villages en santé

LA VIE FÉDÉRATIVE

Notre organisme fait partie de la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) qui regroupe les CAAP du Québec.



Visioconférences des directeurs généraux des CAAP: 8

Rencontres des directeurs généraux des CAAP: 2

Participation à l'assemblée générale annuelle de la FCAAP

PERSPECTIVES pour 2018-2019

Cette année encore, nous avons constaté une hausse de l'utilisation de nos services. Nos implications nous ont permis d'être plus visibles auprès de la population et de nos partenaires. Toutefois, pour atteindre notre vision d'être connu et reconnu comme un organisme incontournable dans l'assistance et l'accompagnement aux plaintes en santé et services sociaux, nous devons intensifier notre mobilisation et nos démarches. La prochaine année se poursuivra en activités de promotion et de visibilité.

Plus particulièrement, un plan de communication est en élaboration afin de rejoindre un plus grand nombre d'usagers. Ce plan nous permettra également de préparer notre 25e anniversaire qui aura lieu en 2019. Notre quart de siècle sera une opportunité pour rajeunir notre image de marque et souligner l'importance de notre mandat.

Mentionnons aussi que les CAAP de la province sont en démarche, avec l'appui de la FCAAP, pour l'obtention d'un mandat spécifique d'assistance des aînés en résidences privées dans le règlement de leurs litiges en matière de baux de logement. Si ce rôle complémentaire nous est octroyé, nous atteindrons sans aucun doute des sommets en ce qui concerne le nombre d'usagers desservis!

Notre préoccupation première, à travers ces actions, demeure de continuer à répondre avec professionnalisme et empathie aux personnes qui utilisent nos services.

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017-2018

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT *aux plaintes*
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE