



VOL. 13 N° 6

SÉANCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DU 22 SEPTEMBRE 2009

Budgets de développement

La région de Lanaudière reçoit en 2009-2010 la somme de 1,4 M\$ en budget de développement. Sur une base annualisée, le montant atteindra 2,5 M\$ en 2010-2011. Cet investissement constitue la dernière tranche des 110 M\$ alloués nationalement depuis 2007-2008 pour la mise en œuvre du plan d'accès pour les personnes présentant une déficience.

La répartition, déjà discutée avec les établissements, s'établit comme suit :

Développement de 4 lits de réadaptation fonctionnelle intensive	480 000 \$
CR Le Bouclier	494 523 \$
CR La Myriade	268 711 \$
CSSSNL (déficience physique)	161 242 \$
CSSSNL (déficience intellectuelle-TED)	394 972 \$
CSSSSL (déficience physique)	176 219 \$
CSSSSL (déficience intellectuelle-TED)	529 582 \$

Information du pdg

Budget pour RI. Le président-directeur général, monsieur **Jean-François Foisy**, a annoncé qu'un budget non récurrent de 525 000 \$ avait été accordé aux deux centres de santé et de services sociaux pour ouvrir de nouvelles places en ressources intermédiaires. Ces montants ont notamment pour but de désengorger les urgences.

Suivi de séance. En suivi de la dernière séance au mois de juin, le président-directeur général a indiqué que les représentations conjointes des deux conseils des médecins, dentistes et pharmaciens des CSSS du territoire avaient eu des échos positifs. Les présidents de ces deux instances s'étaient alliés pour demander au conseil d'administration de l'Agence un soutien, afin d'augmenter les effectifs médicaux. L'Agence a alors organisé une rencontre mettant en présence les requérants, le sous-ministre en titre et divers représentants du MSSS. L'échange, qui a permis d'exposer les problèmes vécus, a été qualifié de positif. Toujours dans le but de susciter des appuis, une autre rencontre avec la Conférence régionale des élus de Lanaudière est prévue.

Adoption du rapport annuel de gestion

Le conseil d'administration a adopté le rapport annuel de gestion 2008-2009 de l'Agence. Chaque année, le

rapport présente les faits saillants des activités dans les directions de l'organisation, les allocations budgétaires et divers rapports financiers.

Conformément à la Loi, une présentation publique du rapport a aussi été faite par le président-directeur général, monsieur **Jean-François Foisy**.

Le rapport et un diaporama résumant son contenu sont disponibles sur le site Web de l'Agence dans la section *Documentation*.

Adoption du rapport sur les plaintes 2008-2009

Le rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes a également été adopté par les membres du conseil. Il fait état de l'ensemble des rapports reçus par l'Agence de la part de chaque établissement. Le document dresse aussi le bilan des activités du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, monsieur **Michel Coutu**.

Dans le réseau des établissements, 592 dossiers ont été traités dont 537 déposés en cours d'année et 525 conclus. Depuis 2006, le volume se maintient, après avoir connu un pic de 825 plaintes en 2004-2005. Cette période correspond à la réorganisation des structures du réseau avec, notamment, la fusion d'établissements en centres de santé et de services sociaux. On présume que les changements ont pu engendrer une certaine confusion et générer plus d'insatisfaction chez les usagers.

À l'Agence, il y a eu 99 dossiers à traiter dont 64 déposés en cours d'année et 68 conclus.

Dans les établissements. Les usagers ont déposé 448 nouvelles plaintes en 2008-2009, soit 16 de plus que l'exercice précédent. Les centres hospitaliers ont reçu 50% de ces plaintes, les CLSC 15%, les centres d'hébergement et de soins de longue durée et les Centres Jeunesse 13 % respectivement et les centres de réadaptation 9 %. Dans les trois-quarts des cas, les motifs portent sur l'accessibilité aux services, les soins et services dispensés et les relations interpersonnelles.

Les établissements ont conclu 88 % du total des plaintes adressées. L'ensemble des motifs de plaintes faites aux commissaires locaux dans les établissements a nécessité l'application de 309 mesures correctives.



En deuxième recours - lorsque le plaignant n'est pas satisfait des conclusions - 20 personnes ont remis leur dossier entre les mains du Protecteur du citoyen.

Les plaintes de nature médicale.

Quatre-vingt-neuf (89) nouvelles plaintes ont été reçues par les médecins examinateurs, durant l'exercice. En ajoutant les 12 dossiers en voie de traitement, 101 plaintes ont ainsi été étudiées et 92 % conclues. Ces plaintes portaient sur 170 motifs d'insatisfaction et ont entraîné l'application de 34 mesures correctives.

En deuxième recours, 13 plaintes ont été adressées au comité de révision.

À l'Agence. L'Agence traite les plaintes concernant les résidences privées pour personnes âgées, les organismes communautaires, les services préhospitaliers d'urgence. Elle étudie aussi les plaintes ayant trait à ses fonctions. Les motifs concernent principalement l'environnement et les ressources matérielles; 69 % de l'ensemble des dossiers ont été conclus.

L'augmentation croissante du nombre de dossiers à traiter au plan régional a rendu l'ajout de ressources nécessaire. Ainsi, depuis décembre 2008, on peut compter sur la présence de monsieur **Jean-Jacques Lamarche** comme délégué du commissaire régional, à raison de trois jours par semaine.

Démission d'un membre du CA

Le conseil a reçu l'avis de démission d'un membre du conseil. Monsieur **Gilles Bergeron** a indiqué que le temps lui manquait pour se consacrer à ces responsabilités, de sorte qu'il préférerait démissionner.

Comme monsieur Bergeron était membre la Commission multidisciplinaire régionale et qu'il siégeait au conseil à ce titre, la Commission sera sollicitée pour recommander une autre candidature soumise à l'approbation du ministre.

Table régionale des chefs de département

Le règlement régissant le fonctionnement du comité de direction de la Table régionale des chefs de département de médecine spécialisée de la région a été adopté. Cette instance regroupe tous les médecins spécialistes agissant à titre de chefs de département au sein d'un établissement.

Le scrutin pour élire le comité de direction de la Table aura lieu le 18 novembre.

Un poste de représentant de cette instance est prévu au conseil d'administration.

Formation des cadres

Le conseil a approuvé la répartition budgétaire 2009-2010 pour la formation et le développement des cadres. Ainsi, du montant alloué de 374 400 \$, 56 160 \$ (soit 15 % du budget) seront utilisés par le Comité régional de développement du personnel d'encadrement pour organiser des activités, utiliser des services de consultants, etc. Le solde, 318 240 \$, sera réparti entre les établissements, au prorata du nombre de cadres.

Comité de vigilance et de la qualité

Le comité a échangé sur plusieurs dossiers, dont le rapport de plaintes, le bilan de certification des résidences privées, le recours aux agences de personnel dans les établissements de santé et le plan de travail sur la gestion intégrée de la qualité. Une attention a également été apportée à l'utilisation des budgets consentis aux comités des usagers des établissements. Les surplus enregistrés par certains comités - à l'extérieur de la région - ont déjà fait l'objet d'une médiatisation. L'état de situation demandé par la suite par le MSSS révèle que le portrait sur le territoire lanauois est positif.

Prochaine séance

Mardi 8 décembre 2009

19 h

Salle B 125

Agence de la santé et des services sociaux
245 rue du Curé-Majeau, Joliette