.0) , 0 , ! " !
2 &) , #) , 50& , , &0 :) 5

Les plaintes portées à l'attention de l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Laval, en premier recours, ont augmenté de neuf pour l'année 2002-2003 à dix pour l'année 2003-2004.

Un total de 21 dossiers de résidences privées a fait l'objet d'analyse. Pour chacun d'eux, une ou plusieurs visites ont été effectuées et, généralement, des recommandations verbales ou écrites ont été adressées aux propriétaires. Ces recommandations ont fait l'objet d'un suivi.

$ 9L ! % ! "

	($		<	(G (
		10	10	
Résidences sans permis		21	21	
Intervention-assistance	173			

$! G % ! "

0	$
Fonctions de l'Agence et mécanismes d'accès	4
Organismes communautaires	6
	9
	9

& 050 #, 0# , 3 2 &) , #) , 50& , , &0 :) 5

Les plaintes en lien avec les fonctions et les activités de l'Agence n'ont été que de quatre pour l'exercice en cours, tout comme l'an dernier. Elles ont porté sur les orientations transitoires en centre d'hébergement.

Les familles sont plus ou moins satisfaites des orientations « transit » parce que, disent-elles, soit les centres sont loin de leur domicile, soit les installations physiques ne leur plaisent pas. Ces plaintes sont analysées et traitées de concert avec la responsable du comité orientation-admission.

Organismes communautaires

Nous avons reçu cette année six plaintes comparativement à cinq l'an dernier. Deux des plaintes n'étaient pas fondées selon notre évaluation. Une troisième n'était pas recevable dû à un manque d'informations.

Quant aux autres plaintes, l'une portait sur des problèmes d'attitude de la part des responsables qui se manifestaient par un manque d'encadrement de la clientèle, mettant ainsi en danger certaines personnes. On dénonçait également un manque de confidentialité dans les locaux de l'organisme. Des recommandations ont été faites pour s'assurer que des mesures soient prises pour améliorer la situation.

Une autre concernait aussi des problèmes d'attitudes de la part des intervenants en terme de respect du client et des problèmes d'hygiène. En général, les faits reprochés nous sont apparus mineurs et l'organisme a manifesté beaucoup d'ouverture à s'améliorer.

Dans un dernier organisme, on reprochait, entre autres, l'attitude des intervenants, des soins et services incomplets et un manque de confidentialité. Sur ce dernier point, des mesures disciplinaires ont été appliquées par l'organisme. En ce qui a trait aux autres éléments soulevés, la personne responsable nous a démontré que son personnel avait réalisé les bonnes interventions et avait offert les services prévus à l'entente avec l'usagère, et même davantage.

. > ,) 0 ,

$ 9 C $E

A. Soins et services dispensés	4
B. Relations humaines et communications	
C. Accessibilité / Continuité des services	4
D. Milieu de vie et ressources matérielles	
E. Aspect financier	2
F. Autres droits des usagers	

)	%
1 à 7 jours	1
8 à 30 jours	5
31 à 45 jours	1
+ de 45 jours	3
	9

$! % C 9

Usagers	3
Répondants	5
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes-Laval	0
Tiers	2

Les plaintes qui touchaient les mécanismes d'accès ont été déposées par quatre répondants.

Les signalements des organismes communautaires proviennent des usagers pour trois dossiers et de tiers pour les autres.

) /) ,) 0 5 0 ' , , 0 , & #<# &

Nous avons enregistré cette année 173 demandes, comparativement à 255 l'an dernier. Elles touchaient diverses problématiques rencontrées par des citoyens de Laval concernant le réseau de la santé et des services sociaux ou d'autres organismes, notamment :

- la Régie de l'assurance-maladie du Québec ;
- Urgences Santé ;
- les cliniques privées ;
- les différents établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Les demandes provenaient directement de citoyens et à l'occasion :

- des bureaux des députés ;
- du Cabinet du ministre, du ministère de la Santé et des Services sociaux ;
- de Communications Québec ;
- des bureaux de Ville de Laval ;
- du ministère des Relations avec les citoyens et de l'immigration ;
- des organismes communautaires ;
- d'intervenants du réseau de la santé et des services sociaux.

Les demandes d'information occupent une place importante dans notre travail. Elles sont nombreuses et elles ne sont pas toutes comptabilisées, particulièrement quand nous n'avons qu'à donner un numéro de téléphone ou un nom. Des questions de sujets très variés nous sont posées, portant entre autres sur la nature des services, les formalités et les procédures, les droits des usagers, etc. Nous nous assurons de donner une information la plus précise possible afin d'éviter aux citoyens des démarches supplémentaires.

L'autre volet consiste à porter une assistance aux personnes dans différentes démarches. Il s'agit plus particulièrement de les orienter, de les accompagner, de prendre contact pour eux, de les conseiller, de les aider à clarifier leurs besoins, etc. L'écoute que nous leur offrons et le soutien que nous leur apportons sont très appréciés car ils ne savent pas toujours où s'adresser et ils se font souvent référer d'une personne à l'autre, d'une place à l'autre, sans obtenir satisfaction à leur demande. Pour notre part, nous nous assurons de les référer au bon endroit où ils pourront recevoir une réponse satisfaisante.

Occasionnellement, nous apportons du support aux intervenants du réseau lorsque ces derniers s'adressent à nous.

!

"

9B

! : 1 : + +

: - 5

: -

: : : 1

- :

-

M : : H - 3

: : >

-

B (

5 1 :

- 5

: :

I B+ J : A

1 -

B $

! 1 :

- ! :

- 5

: 1 0

U 4 :

1 -

F :

D

: -

0 5 0 ,) , , #, 0) & , 05# , , , / 0,

+ + 1 4
4 -

! 1 : :
1 D -
1
C ! - ! :

-

! 1 : :
-
1 1
: - !
9 : -

! 4
1 -

9 = S = 2 +!
: : :
9 = :
- ! > : -

1 , & M , 6
6$ $ - ! >
1 :
- 2
-

$E

$ C $E

K- 4	(
@- 9	6
3- W	$
-	6&
X- :	,
! -	&

! :

1

: -

> :

- :

- !

-

0 1

- 3 : A

9 = > 1

: C !

:

-

& & , 0

! 1 1 - !
: 1 : : 1
1