



## ENTREVUE AVEC...

### **Madame Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CSSS HRR**



*Nous profitons de notre édition spéciale sur le droit de porter plainte, pour vous présenter une femme qui est passionnée par les gens et qui a un sens de l'écoute extraordinaire : madame **Sylvie Presseault**, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services pour le CSSS Haut-Richelieu – Rouville.*

#### **Qui est Sylvie Presseault?**

J'ai travaillé une dizaine d'années comme technicienne en loisirs dans un centre d'hébergement (CHSLD) et pour un CLSC auprès d'une clientèle qui n'était plus hospitalisée en psychiatrie. Par la suite, je me suis réorientée en droit. Lors de mes études, un professeur nous a fait comprendre l'importance de travailler auprès d'une clientèle avec laquelle on était bien. J'ai alors su que je ferais du droit de la santé. J'ai donc fait mon baccalauréat en droit, mon Barreau et ma Maîtrise en droit de la santé.

Lors d'un stage dans un bureau d'avocat qui faisait du droit de la santé, j'ai eu l'occasion de me faire des contacts et, après mes études, on m'a offert de faire un remplacement au bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Ministère de la Santé et des Services sociaux. À l'époque, cette troisième instance examinait les plaintes après que les établissements et les régies régionales (Agence de la Santé et des Services sociaux) les aient

examinés. Cet organisme est devenu le Protecteur des usagers, puis est passé en 2001, au Protecteur des citoyens.

En 1995, j'ai commencé par faire l'examen des plaintes, puis j'ai coordonné le secteur des plaintes à Montréal ainsi qu'à Québec lorsqu'un bureau y a été ouvert. Plus tard, j'ai coordonné, tant à Montréal qu'à Québec, le travail des délégués qui examinaient les plaintes et ceux qui faisaient des interventions.

En 2006, lorsqu'il y a eu de grands changements dans le traitement des plaintes, j'ai décidé d'offrir mes services comme commissaire aux plaintes et à la qualité des services au CSSS Haut-Richelieu – Rouville où j'ai le plaisir de travailler depuis.

**Quel rêve souhaiteriez-vous réaliser dans votre vie professionnelle et dans votre vie personnelle?**

Au moment où je suis dans ma carrière et ma vie professionnelle, je n'ai pas vraiment de rêve à réaliser. Je suis heureuse de mon parcours professionnel et personnel. Je souhaite continuer au plan professionnel à faire comprendre que tant les usagers par leur plainte, que le personnel, les médecins et les gestionnaires par leur formation et leur expérience ont le même objectif, soit d'offrir des services de qualité. Quand c'est bien compris de tous, même des usagers, la communication est bonne et tout est possible.

**Quel est votre passe-temps favori?**

J'aime être près de ma famille, les recevoir, les voir et faire des activités avec eux. J'aime également beaucoup préparer les menus des repas que j'organise et faire des essais culinaires. L'été, j'ai un grand jardin et des plates-bandes dont j'ai beaucoup de plaisir à m'occuper.

**Dans la vie, qu'est-ce qui vous passionne?**

Les gens, peut-être. Heureux ou malheureux, on apprend toujours des autres et s'ils nous donnent un peu de place, on peut leur apporter beaucoup.

### **Quelles sont les qualités qui vous aident à exercer votre travail?**

J'ai un sens de l'écoute et une capacité d'empathie, de comprendre des choses qui sont parfois complexes. J'aime aussi faire les recherches qui s'imposent et j'ai une capacité de rendre une décision et de l'expliquer pour qu'elle soit bien comprise de tous.

### **Êtes-vous différente dans votre vie professionnelle et votre vie privée?**

Pas vraiment sinon que dans ma vie personnelle, je me tiens à l'écart des turbulences. Je recherche la paix intérieure et extérieure.

### **Comment choisit-on la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services?**

C'est le conseil d'administration qui choisit son commissaire. Dans mon cas, le poste a été affiché dans les journaux et les candidats retenus ont été passés en entrevue par un comité formé de trois membres du conseil d'administration accompagné d'un ancien directeur général qui provenait de l'extérieur de l'établissement. Ce sont eux qui ont fait la sélection.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a une exclusivité de fonction. Il relève directement du conseil d'administration et il doit lui faire rapport des plaintes reçues et examinées ainsi que des moyens pris ou recommandés pour améliorer les services.

### **En tant que commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, qu'est-ce qui vous préoccupe le plus dans notre CSSS?**

Je pense que ce qui me préoccupe le plus c'est le fait qu'il n'y a pas beaucoup d'alternatives à l'urgence pour ceux qui désirent obtenir des services, à certaines heures et certains jours de la semaine. Il y a donc constamment beaucoup de personnes à l'urgence et cela provoque de l'insatisfaction chez la clientèle.

**Après avoir rendu votre conclusion, y-a-t-il des suivis qui sont effectués?**

Oui. Après avoir examiné un dossier, je fais une réponse à l'utilisateur, appelée dans la loi une conclusion, dans laquelle je fais parfois des recommandations de mesures correctives. À l'occasion, il arrive que ce soient les gestionnaires qui s'engagent à mettre en œuvre des correctifs. Dans tous les cas, je demande à être informé du suivi qui a été fait. Au besoin, j'accorde des délais supplémentaires pour compléter les mesures qui n'ont pas été appliquées dans le délai convenu. Si le suivi n'est pas mis en œuvre, le comité de vigilance et de la qualité du conseil d'administration a le mandat de veiller à ce que les mesures soient mises en œuvre.

**Y-a-t-il des plaintes que vous refusez et pourquoi?**

Je peux refuser d'examiner des plaintes dont je n'ai pas la compétence légale d'examiner ou parce que la personne qui fait la plainte n'est pas autorisée à formuler une plainte pour l'utilisateur. Par exemple, si l'utilisateur veut que son dossier soit rectifié, il doit s'adresser à la responsable de l'accès à l'information et s'il est insatisfait de la réponse, son recours est auprès de la Commission d'accès à l'information. Dans ce cas, je ne peux examiner la plainte.

Par ailleurs, un utilisateur ou son représentant peut formuler une plainte, concernant un service que l'utilisateur a reçu, reçoit, requiert ou aurait dû recevoir. Si l'utilisateur est décédé, les héritiers ou les représentants légaux peuvent formuler une plainte sur les services que l'utilisateur a reçus ou auraient dû recevoir de son vivant. Si la personne qui s'adresse à moi est une tierce personne, je ne pourrai pas examiner la plainte.

**Expliquez-nous la différence entre une plainte et un signalement?**

Comme je le disais, **la plainte est formulée par un utilisateur**, son représentant ou les héritiers ou les représentants légaux d'un utilisateur décédé.

Si ce n'est pas le cas, la Loi sur les services de santé et services sociaux m'autorise à intervenir **lorsque des faits sont portés à ma connaissance** et que j'ai des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés. **C'est ce que l'on appelle un signalement**, mais au fond c'est un pouvoir d'intervention que la Loi me donne.

Je dois examiner une plainte et répondre à l'utilisateur. Dans le cas d'une intervention (signalement), je dois l'évaluer et c'est au conseil d'administration que je fais une réponse. Cependant, dans tous les cas, le **processus est confidentiel**.

### **De façon générale, recevez-vous beaucoup d'appels?**

Je réponds à des demandes d'assistance des utilisateurs et à des consultations du personnel en plus de recevoir les plaintes concernant les médecins, dentistes et pharmaciens. Au total, durant l'année 2012-2013, j'ai reçu près de 1000 demandes dont 333 dossiers de plainte qui ont été traités. C'est un nombre appréciable, car nous ne sommes que deux pour répondre aux demandes. Toutefois, quand on pense aux nombres de services donnés chaque année par le personnel de l'établissement et les médecins, 7 jours par semaine et 24 heures par jour, le nombre de demandes est comparable à d'autres établissements.

### **Quelle clientèle fait le plus appel à vos services?**

L'an dernier, 64% des dossiers portaient sur des services reçus à l'Hôpital du Haut-Richelieu. Comme plusieurs personnes de plus de 75 ans y reçoivent des services, elles sont souvent représentées par un proche pour la formulation de leur plainte.

### **Pourquoi, je téléphonerais à Sylvie Presseault?**

Parce que comme usager, je suis insatisfait d'un service ou que je souhaite que l'établissement prenne des mesures pour corriger une situation. En utilisant le recours auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité

des services, vous êtes certain d'obtenir une réponse qui explique les services reçus et que votre expérience donne lieu à la formulation de recommandations pour les corriger, si nécessaire.

D'ailleurs, en 2012-2013, 336 mesures d'amélioration de la qualité ont été prises soit 124 à portée individuelle et 212 à portée systémique (pour un ensemble de personnes).

Aussi, les personnes insatisfaites des services d'un commissaire ont un recours au Protecteur du citoyen.

**Êtes-vous accessible, comme commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services?**

Oui. D'une part, ma technicienne reçoit les plaintes verbales du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30. Nous recevons également les plaintes écrites. Dans tous les cas, les personnes reçoivent un accusé réception. Par la suite, je reçois personnellement les commentaires de toutes les personnes qui ont formulé une plainte avant de leur transmettre mes conclusions.

**À quoi ça sert de porter plainte?**

Ça sert à porter à l'attention de l'établissement son insatisfaction, qu'un examen sérieux en soit fait, de recevoir des explications sur les services et que des correctifs soient apportés lorsque c'est nécessaire.

**Les gens ont peur de porter plainte à cause des représailles. Si un usager est insatisfait des services donnés par un médecin ou par une infirmière, que peut-il faire sans avoir peur de représailles? Comment le rassurer?**

Je reçois toutes les plaintes formulées concernant toutes les personnes qui offrent des services pour notre établissement y compris concernant les médecins, dentistes et pharmaciens.

Quand la plainte porte sur un membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, je réfère la plainte pour étude par un médecin examinateur de notre établissement (Dr Jacques Poisson ou Dr Luc Deneault). S'il demeure une insatisfaction, l'usager a un recours auprès du comité de révision de l'établissement composé de deux médecins et d'un membre du conseil d'administration qui ne travaille pas pour l'établissement.

Que la plainte porte sur les services d'une infirmière ou d'un médecin, il ne doit pas y avoir de représailles. En cas de doute, l'usager doit s'adresser à moi ou au médecin examinateur qui a traité la plainte et nous avons l'obligation d'intervenir.

Pour ma part, je n'ai jamais eu à intervenir parce qu'un usager avait été victime de représailles. Je pense avoir un assez bon lien avec les gens, et si c'était le cas, on reviendrait me voir.

**En terminant, si vous aviez un message à transmettre à nos usagers, quel serait-il?**

L'objectif de tous les intervenants et médecins qui travaillent pour le CSSS est d'offrir des soins et services de qualité. Donc, si vous êtes insatisfait des services que vous avez reçus ou si vous souhaitez qu'ils soient modifiés, parlez-en d'abord aux personnes concernées. Si vous n'obtenez pas satisfaction, n'hésitez pas à formuler une plainte.

**Merci beaucoup, Madame Presseault, de nous avoir accordé cette entrevue.**