

Rapport annuel 2020-2021

Mission

La mission du CAAP-GÎM vise à assurer la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits et ainsi à participer à l'amélioration de la qualité des services et à la proposition d'actions susceptibles d'améliorer l'état de santé et le bien-être de la population.

MANDATS

ASSISTER ET ACCOMPAGNER

Le CAAP-GÎM est un organisme communautaire régional qui prête assistance aux personnes qui sont insatisfaites des services de santé et des services sociaux ou qui éprouvent des difficultés en lien avec ces services. Le CAAP-GÎM est mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux afin d'assister et d'accompagner les usagers qui désirent porter plainte à l'égard des services dispensés dans le réseau de la santé et des services sociaux (LSSS, art. 76.6 et 76.7).

Le CAAP-GÎM assiste et d'accompagne, sur demande, les usagers qui désirent porter plainte auprès d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, d'un centre intégré ou centre intégré universitaire de santé et de services sociaux ou du Protecteur du citoyen en matière de santé et services sociaux. Notre mandat inclut l'assistance et l'accompagnement de l'utilisateur dont la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) d'un établissement, selon les dispositions de l'article 58; ce mandat d'assistance est réservé aux CAAP.

En vertu du mandat qui lui est confié, le CAAP actualise l'assistance et l'accompagnement auprès des usagers et des résidents par le biais des fonctions qui lui sont dévolues, notamment d'informer la personne sur le fonctionnement du régime d'examen des plaintes, de l'aider à clarifier l'objet de sa plainte et à la rédiger au besoin, de l'assister et de l'accompagner, sur demande, à chaque étape du recours et de faciliter la conciliation avec toute instance concernée.

INFORMER, ASSISTER ET ACCOMPAGNER

Dans le cadre du mandat confié par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), le CAAP-GÎM informe les locataires des résidences privées pour aînés (RPA) de leurs droits et de leurs obligations en matière de bail ainsi qu'à leur offrir, l'assistance et l'accompagnement nécessaires dans leurs démarches pour favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec le propriétaire de la RPA ou le règlement d'un litige à la suite d'une demande au Tribunal administratif du logement.



Notre assistance
fait la différence!

JE M'EXPRIME...

J'OBTIENS DES SERVICES
DE QUALITÉ!

Mot de de la présidente et de la directrice générale

Ce présent rapport est le bilan des principales réalisations du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine (CAAP-GÎM) et des faits saillants qui ont ponctué l'année 2020-2021 dans le cadre de sa mission régionale.

L'année 2020-2021 a été une période d'adaptation aux multiples impacts de la pandémie et des changements sur diverses sphères de l'organisation. C'est dans ce contexte que l'équipe du CAAP-GÎM a déployé son énergie pour maintenir les activités régulières de l'organisation.

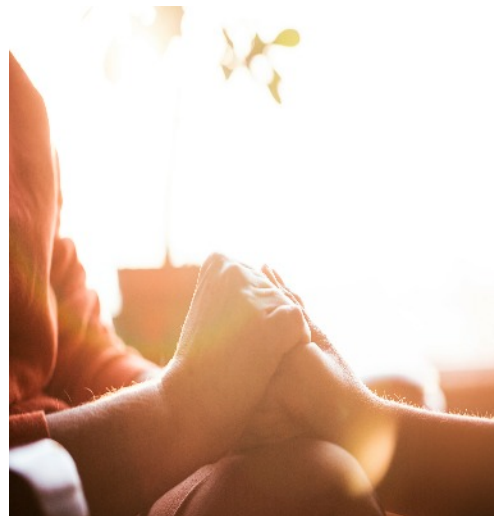
La sécurité du personnel et la continuité des services à la clientèle ont été les priorités de l'organisme. La réorganisation des services en lien avec la fermeture temporaire des lieux physiques et les restrictions des mesures sanitaires ont amené le CAAP-GÎM à revoir ses modalités d'intervention afin de maintenir les services.

Le télétravail et le soutien à distance ont favorisé la protection de la santé du personnel et de la clientèle. L'implantation du télétravail a permis d'offrir les services à la clientèle sur l'ensemble du territoire de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine. Seul le service d'information collective a été suspendu afin de respecter les mesures sanitaires limitant les rassemblements et notre présence à certains lieux, notamment les résidences privées pour aînés (RPA).

La situation pandémique a également eu un impact sur l'implication, la disponibilité et le recrutement des bénévoles et des ressources humaines. L'ajustement de la charge de travail du personnel et l'aménagement de mesures de conciliation travail-famille pendant une période de sous-effectif ont fait partie de la réalité du CAAP-GÎM.

L'année 2020-2021 a également été la deuxième année du déploiement du projet pilote confié par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), auprès des locataires des résidences privées pour aînés (RPA) dans le but de favoriser la conciliation de leurs différends avec le propriétaire de leur RPA et le respect de leurs droits.

Nous profitons donc de ce bilan pour remercier l'équipe du CAAP-GÎM pour le travail réalisé pendant l'année et souligner leur engagement dans l'actualisation de la mission de l'organisme.



Jo-Ann Bérubé
Présidente

Nathalie Adams
Directrice générale

Vie associative et ressources du CAAP-GÎM

Conseil d'administration

Au cours de l'année 2020-2021, le conseil d'administration était composé de trois membres. Il importe de souligner que tous les administrateurs détiennent le statut de membres de l'organisme et sont issus de la communauté; ils ne représentent aucune instance particulière, mais bien la population.

Les membres du conseil d'administration :

Madame Jo-Ann Bérubé, présidente
Madame Julie Chouinard, administratrice
Monsieur Israël Leguédard, secrétaire-trésorier

Le conseil d'administration a tenu 4 réunions. Dans le contexte de la crise sanitaire liée à la pandémie, de la réorganisation opérationnelle et de la disponibilité limitée des ressources humaines, le CAAP-GÎM a été dans l'impossibilité de tenir une assemblée générale annuelle.

Membres et bénévoles

Le CAAP-GÎM compte 159 membres provenant des six MRC de notre région, soit 152 membres actifs et 7 membres corporatifs. Cette année, contenu de l'état d'urgence sanitaire, la pandémie a eu un impact sur l'implication, la disponibilité et le recrutement des bénévoles.

L'organisme a bénéficié de l'apport inestimable de 6 personnes bénévoles touchant divers besoins du CAAP (juridique, gestion, travail manuel et travail de bureau).

Ressources humaines

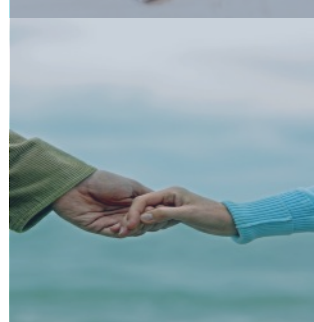
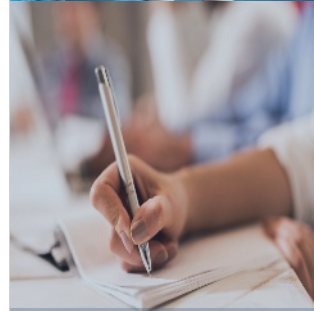
L'équipe de travail est composée de 5 personnes :
Nathalie Adams, directrice générale
Julie Karine Fortin, conseillère adjointe à la qualité
Gérald O'Connor, conseiller en assistance et en développement
Jade Landry Parent, conseillère en assistance
Christiane Gervais, conseillère en assistance

Ressources financières

Le CAAP est un organisme communautaire, il est principalement financé par le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) du ministère de la Santé et des Services sociaux. Pour l'actualisation du projet pilote concernant le service CAAP sur le bail, le CAAP est financé par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH).

Ressources physiques

Sur le plan des ressources physiques, le CAAP dispose maintenant de 2 bureaux permanents (Gaspé et Maria).



Formation et perfectionnement des ressources humaines

Le CAAP-GÎM soutient ses employés en leur offrant l'accès à des formations leur permettant de parfaire leur expertise et d'améliorer leur pratique professionnelle. Au cours de l'année, plusieurs formations furent offertes par webinaires :

- RH en temps de pandémie;
- Directives médicales anticipées;
- La procuration et le mandat de protection : quelles différences et nouveautés;
- Tribunal administratif du logement;
- Bail de logement;
- Les règles qui encadrent le renouvellement d'un bail et l'augmentation de loyer.

Dans le cadre des activités de la FCAAP ou du soutien financier du programme d'amélioration continue de la qualité (PACQ) de la FCAAP, les employés ont participé à différentes formations et activités de perfectionnement :

- Comment rejoindre ses publics cibles en temps de pandémie ?;
- La gestion des équipes de travail à distance;
- Formation de base en codéveloppement;
- Entente entre les parties;
- Bien jouer son rôle-conseil;
- Rédiger pour convaincre - Principe de rédaction stratégique.

Implication dans le milieu

Partenariat provincial

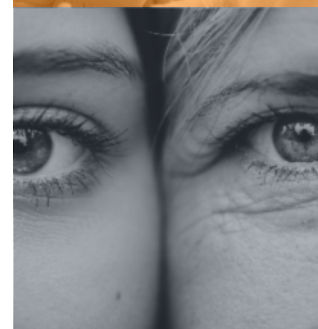
- Participation aux réunions de la Table des directeurs généraux des CAAP;
- Participation des conseillers aux activités de codéveloppement de la FCAAP ;
- Participations aux diverses consultations des membres de la FCAAP ;
- Partenariat financier à l'application Caapturplus (logiciel statistique et de gestion de dossiers informatisés) ;
- Partenariat avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

Partenariat régional

- Collaboration avec le Centre de justice de proximité Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine;
- Collaboration avec l'intervenante de milieu pour les aînés (ITMAV) de la FADOQ-GÎM;
- Collaboration avec l'Association TCC-ACV GÎM;
- Partenariat avec le Club de l'âge d'or des Îles pour le partage en commun du local du point de service des Îles.

Partenariat avec les partenaires du régime d'examen des plaintes

- Rencontres statutaires aux 2 semaines entre la Commissaire aux plaintes et de la qualité des services (CPQS) du CISSS de la Gaspésie et les conseillers;
- Comité des usagers du CISSS de la Gaspésie.



Promotion et relation publique

Par les différentes activités de promotion et de relation publique, 206 activités ont été réalisées et 14 993 personnes ont été rejointes :

- Distribution ciblée des outils promotionnels du CAAP-GÎM (LSSSS et CAAP sur le bail) par le biais de Postes-Canada (5504 personnes rejointes) ;
- Distribution ciblée des outils promotionnels du service CAAP sur le bail auprès des résidents de 44 RPA du territoire (1040 personnes rejointes) ;
- Publications d'article sur la page Facebook (8756 personnes rejointes):

–85 publications sur les services de santé et des services sociaux et les droits des usagers (6036 personnes rejointes);

–36 publications en lien avec les informations pour les résidents en RPA et leurs droits ainsi que sur le bail en résidence privée pour personnes âgées (2720 personnes rejointes).

- Développement d'un projet de promotion des capsules radiophoniques et de publicité visuelle pour les l'ensemble des services du CAAP (LSSSS et CAAP sur le bail).

Dans le respect des mesures sanitaires limitant les rassemblements et notre présence dans les RPA, le service d'information collective (séance d'information) a été suspendu. Néanmoins, dans l'objectif de fournir des renseignements utiles sur nos services, sur les droits, les obligations et les recours pour les résidents en RPA, le CAAP-GÎM a procédé à l'envoi d'information directement auprès des résidents des RPA par le biais du service ciblé de Postes-Canada.

Dans le cadre de cette démarche, le CAAP a procédé à l'envoi de 2 guides produits par le gouvernement du Québec:

- Signer un bail dans une résidence privée pour âgés – Un guide simple et pratique pour informer les futurs locataires de leurs droits et de leurs obligations;
- Être locataire dans une résidence privée pour âgés – Un guide simple et pratique pour informer les locataires de leurs droits et de leurs obligations.



Services du CAAP-GIM

Les services du CAAP-GÎM sont offerts dans l'ensemble de la région de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine. Dans le cadre du mandat qui lui est confié par le ministre de la Santé et des Services sociaux et dans le contexte de la nouvelle entente signée en 2019 avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), le CAAP-GÎM offre des services professionnels, adaptés à la situation de chaque personne.

Ces services sont répertoriés sous deux (2) grands volets :

Service d'information et Service d'assistance et accompagnement

Service d'information

Réseau de la santé et des services sociaux

Ce service permet à la personne qui s'adresse au CAAP-GÎM, d'obtenir des informations pertinentes afin de répondre à leurs besoins. Les renseignements fournis peuvent concerner les droits, les services, les recours, la certification en résidences privées pour aînés etc. Il s'agit aussi de références faites auprès de ressources pouvant répondre à des besoins spécifiques exprimés. L'information collective est également un service offert aux citoyens.

Bail en résidence privée pour aînés (RPA)

Le service d'information est offert aux résidents de RPA, à leur représentant ou à un tiers aidant. Son objectif principal est de fournir des renseignements utiles sur nos services, sur les droits, les obligations et les recours pour les résidents en RPA ou tous autres renseignements jugés pertinents.

Plus spécifiquement, le service information permet d'écouter les personnes, de trouver l'information pertinente afin de répondre à leurs besoins en s'assurant que celle-ci soit bien comprise. Le service information peut également se traduire par une référence vers une ressource appropriée.



Réseau de la santé et des services sociaux

Ce service est un ensemble « d'actions » pour seconder le client dans ses démarches visant sa satisfaction dans une situation donnée et le respect de ses droits prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Ce service peut se traduire par un soutien-conseil, une démarche de plainte ou un signalement.

Soutien-conseil

Cette action a pour but de permettre à la personne d'assurer le respect de ses droits sans qu'elle n'ait à procéder à une démarche de plainte; par exemple, une demande d'accès pour obtenir copie d'un dossier médical ou psychosocial, une demande de rectification ou d'ajout au dossier.

C'est dans cette catégorie que sont consignés les signalements adressés aux commissaires ou au Protecteur du citoyen ayant pour but de les informer d'une situation préoccupante concernant les soins et services, la sécurité et les droits des usagers, alors que la personne ne peut pas ou ne veut pas porter plainte.

Parfois, le soutien apporté à la personne a pour but de faciliter sa démarche pour un autre recours, ou encore de faire des recherches pour obtenir les informations qui répondront à ses besoins.

Bail en résidence privée pour aînés (RPA)

Le service d'assistance est offert aux résidents de RPA, à leur représentant ou à un tiers aidant. Ce service comprend l'ensemble des actions entreprises par un conseiller pour seconder le client dans une ou plusieurs démarches visant sa satisfaction et le respect de ses droits.

L'assistance et l'accompagnement apportés visent notamment:

- à aider la personne à mieux comprendre la situation et les recours à sa disposition;
- à amener l'aide pour la préparation du dossier;
- à offrir le soutien pour la préparation à une éventuelle démarche de conciliation avec leur propriétaire;
- à assister et à accompagner la personne lors d'une séance de conciliation ou d'une audition dans le cadre d'un recours auprès du Tribunal administratif du logement ou lors d'une démarche de conciliation avec le propriétaire.

Soutien-conseil (en lien avec le bail)

Dans le cadre du soutien-conseil apporté, différentes démarches d'assistance et d'accompagnement sont possibles :

- entente entre les parties (entente entre le locataire et leur locateur);
- conciliation au Tribunal administratif du logement;
- audience au Tribunal administratif du logement;
- procédures particulières au Tribunal administratif du logement;
- soutien à la personne;
- autres.

Démarche de plainte

Le CAAP apporte son soutien à la personne qui nous contacte pour le dépôt d'une plainte dans le cadre de l'application du régime d'examen des plaintes tel qu'inscrit dans la LSSSS.

Nos services ont pour but de soutenir la personne pour le dépôt d'une plainte auprès d'un centre intégré ou centre intégré universitaire de santé et de services sociaux, d'un établissement public non fusionné, d'un centre d'hébergement privé conventionné ou du Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux. Une plainte peut porter sur les services de l'une ou l'autre des organisations assujetties au régime d'examen des plaintes ou encore sur les soins d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien d'un établissement ou d'une installation du réseau public.

Notre assistance se poursuit également lorsqu'une plainte concernant un de ces professionnels est acheminée au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) pour étude à des fins disciplinaires; il s'agit là d'un mandat qui est spécifique aux CAAP.

Signalement

Le CAAP apporte son assistance à tout citoyen témoin d'une situation qui, selon lui, menace l'intégrité ou la sécurité d'une personne ou d'un groupe de personnes, ou qui estime que des représailles peuvent être exercées à leur endroit, peut faire un signalement auprès d'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen.

Portrait de la clientèle et des services rendus 2020-2021

La clientèle desservie pour l'ensemble des services

Au cours de l'année, le CAAP-GÎM a répondu aux demandes de services de 549 personnes. Les services sont offerts à toute personne, de tout âge, sans étiquette de clientèle. Le nombre de personnes desservies est différent dans sa répartition au type de service demandé.

En bref :

549 personnes ont eu recours à nos services.

En 2020-2021, le CAAP-GÎM a offert ses services auprès de :

- ✓ **30** personnes par le biais du service information individuelle
- ✓ **519** personnes dans leur démarche par le service d'assistance

1. Portrait de la clientèle totale

1.1 Clientèle selon le type de services

Clientèle	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
Information individuelle	58	9 %	30	5 %
Information collective	24	4 %	0	0
Service individuel d'assistance	507	87 %	519	95 %
Clientèle globale	589	100 %	549	100 %

1.2 Sexe de la clientèle

Sexe	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
Femme	354	60 %	361	66 %
Homme	235	40 %	188	34 %
Total	589	100 %	549	100 %

1.3 Groupe d'âge de la clientèle

Catégorie d'âge	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
0 - 34 ans	91	15 %	46	8 %
35 - 54 ans	227	39 %	190	35 %
55 - 69 ans	164	27 %	177	32 %
70 ans et plus	107	19 %	136	25 %
Total	589	100 %	549	100 %



Le nombre de personnes ayant reçu des services a diminué de 7%.

Étant donné l'interdiction des rassemblements à cause de la pandémie, il n'y a pas eu de service d'information collective pendant l'année financière 2020-2021.



Il y a eu une augmentation de 27 % du groupe des 70 ans et plus, de 107 à 136 résidents en RPA.

Plus de 57% des clients avaient 55 ans et plus.

Note : La forme masculine employée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes. Toute reproduction, en tout ou en partie, est permise à condition que la source soit mentionnée.

1.4 Provenance de la clientèle des services individuels d'information et d'assistance



Provenance par MRC	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
Avignon	90	16 %	109	20 %
Côte-de-Gaspé	192	34 %	182	33 %
Rocher-Percé	97	17 %	59	11 %
Bonaventure	79	14 %	94	17 %
Haute-Gaspésie	78	14 %	78	14 %
Îles-de-la-Madeleine	16	3 %	8	1.5 %
Autres	13	2 %	19	3.5 %
Total	565	100 %	549	100 %

Il y a eu une hausse de la clientèle en provenance de la MRC d'Avignon.

La clientèle en provenance de la Baie-des-Chaleurs a représenté 37% de la clientèle du CAAP.

1.5 Statut des personnes ayant reçu des services individuels d'assistance

Statut	2019-2020		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%
Usager	360	71 %	340	66 %
Résident	24	5 %	56	11 %
Représentant désigné	50	10 %	38	7 %
Représentant présumé	52	10 %	44	8 %
Tiers, proche aidant	21	5 %	41	8 %
Total	507	100 %	519	100 %

Il y a eu une hausse importante du nombre de demandes de service d'assistance des résidents en RPA (de 24 à 56 résidents). Il y a eu également une hausse importante des demandes de service par un tiers ou par un proche aidant.

1.6 Sources de références de la clientèle des services individuels

Source de référence	RSSS	Bail	Total	Répartition
Acteurs du régime (commissaires, comité des usagers, etc.)	61	0	61	11 %
Partenaires (professionnels du réseau, organismes communautaires, OPHQ, etc.)	156	1	157	29 %
Population, milieu naturel, client du CAAP	195	11	206	37 %
Promotion du CAAP	119	6	125	23 %
Total	531	18	549	100 %

La promotion du CAAP a été la première source de référence de la clientèle (de 17% à 23%).

Portrait général de la clientèle du CAAP sur le bail (RPA)

Pour l'ensemble des services du CAAP sur le bail (information et assistance), 61% de la clientèle avait un statut de locataire, 6% de représentant et 33% de tiers. Les femmes ont représenté 89% de la clientèle. Le groupe d'âge des 55 - 69 ans représentait 56% de la clientèle, celui des 70 - 84 ans en constituait 33% et finalement le groupe d'âge des 34 - 54 ans correspondait à 11% de la clientèle. La provenance de la clientèle était à 56% de la MRC d'Avignon, à 33% de la MRC de la Côte-de-Gaspé et à 11% de la MRC Haute-Gaspésie.

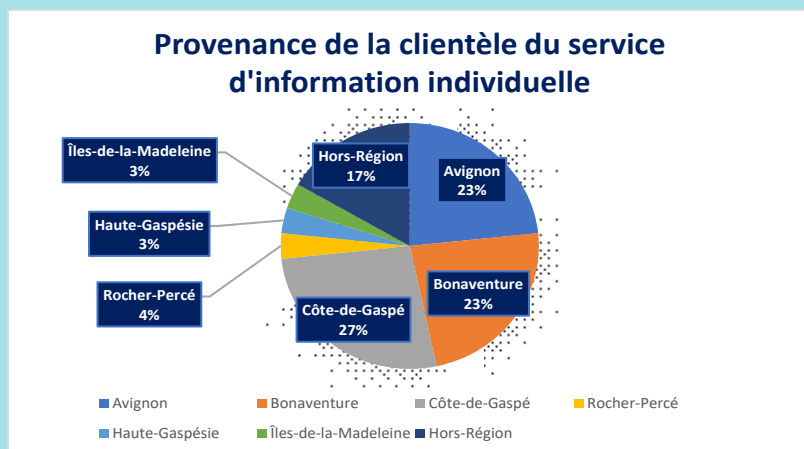
Répartition des services selon les démarches et les secteurs en 2020-2021

Répartition des services par secteur					
	RSSS	RPA		Total	Répartition
INFORMATION		Certification	Bail		7 %
Information individuelle	25		5	30	
Information collective					
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT					93 %
Soutien-conseil	213	25	13	251	
Démarche de plainte	71	10		81	
Plainte médicale	44			44	
Signalement	12	8		20	
Total	365	43	18	426	

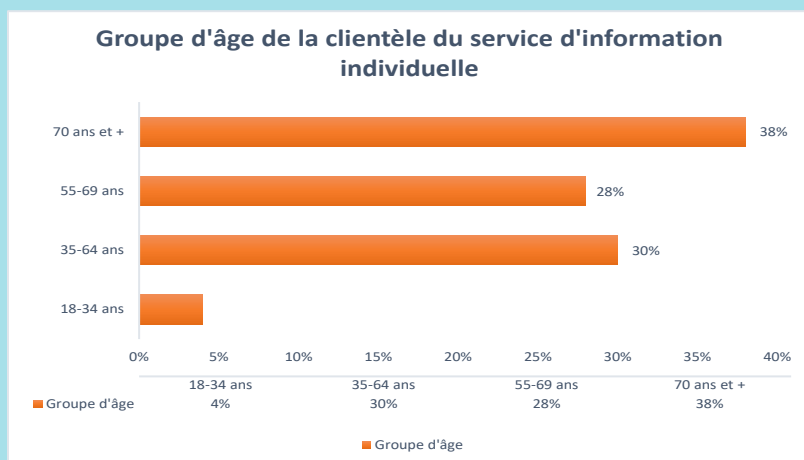


Pour l'année 2020-2021, on observe une diminution de 4% de l'ensemble des services en comparaison avec l'année précédente (de 444 à 426). Une diminution des demandes de service d'information individuelle et collective a également été notée. On remarque cependant une augmentation de 13 % des services de soutien-conseil (de 223 à 251) et une diminution de 13% des démarches de plainte (de 145 à 125). En ce qui concerne les signalements, il y a une augmentation de 25% (de 16 à 20).

Service d'information individuelle

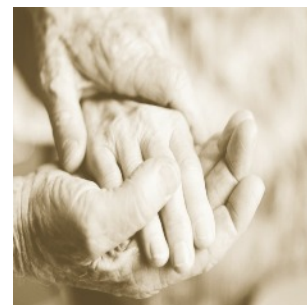
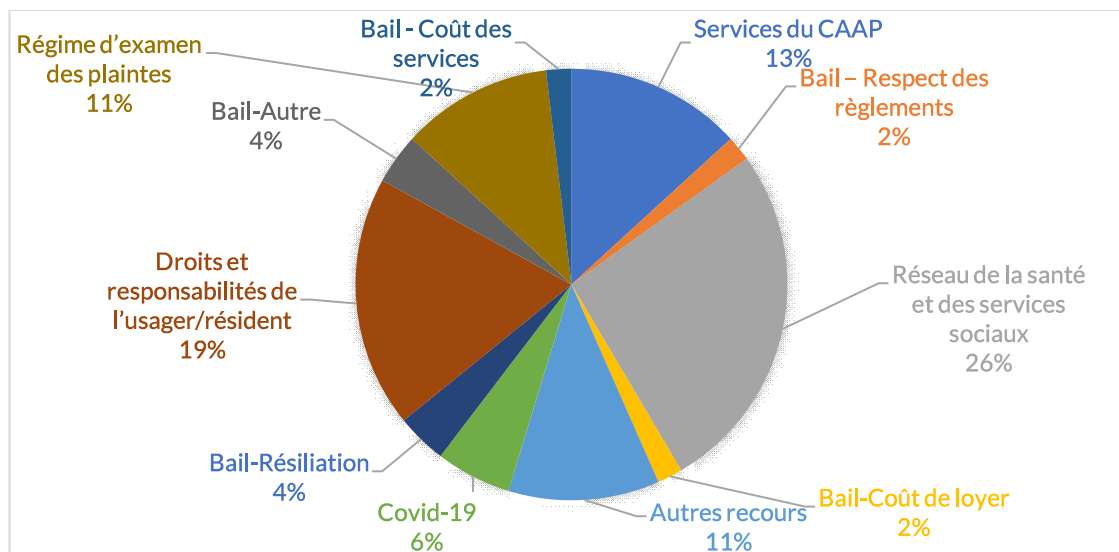


Le CAAP-GÎM facilite l'expression des insatisfactions des citoyens dans leurs démarches ayant comme objectifs de résoudre les problèmes vécus, d'atténuer les difficultés rencontrées, de faire respecter les droits et d'améliorer la qualité des services.



Les motifs des demandes d'information individuelle 2020-2021

Les 30 demandes de service d'information individuelle ont porté sur 53 motifs :



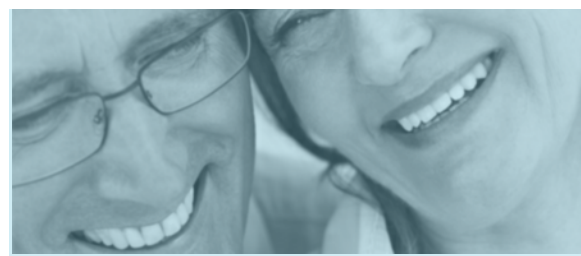
Service d'information individuelle

Bail en résidence privée pour aînés (RPA)

Pour l'année 2020-2021, **20%** des demandes de service d'information individuelle sont reliées au service d'information du CAAP sur le bail (RPA). Dans **60%** des cas, la source de référence des clients était des personnes ayant déjà reçu des services du CAAP et dans **40%** des cas, la source de référence est la promotion du CAAP-GÎM. Les clients qui ont reçu les services d'information individuelle avaient tous un **statut de locataire**.

Nature des motifs des demandes d'information

Motif de la demande d'information	2020-2021
Coût du loyer	32 %
Coût des services	17 %
Tribunal administratif du logement	17 %
Résiliation	17 %
Respect des règlements internes	17 %
Total 2020-2021	100 %



**Notre assistance
fait la différence!**

Service d'assistance et d'accompagnement

Principales missions visées par les démarches en LSSSS

Mission	Répartition
Centre hospitalier	46.5 %
CHSLD	9.5 %
Covid-19	4.5 %
Ressource intermédiaire	3 %
Centre hospitalier de soins psychiatriques	0.75 %
CLSC	12 %
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	3 %
Centre de réadaptation	7.5 %
Organisme communautaire	3.5 %
Collège des médecins du Québec	1.5 %
GMF et clinique médicale	3.5 %
Autres	4.75 %
Total	100 %



En comparaison avec l'année précédente, il y a eu une baisse des démarches d'assistance visant le Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (de 8.25% à 3%).

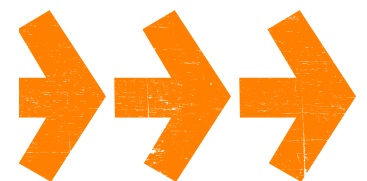
Une baisse est également remarquée au niveau de la mission Centre de réadaptation (de 13% à 7.5%).

Domaines d'insatisfactions de la clientèle à l'égard des organisations visées par les démarches

Motifs	Répartition
Accessibilité et continuité	29 %
Aspect financier	7 %
Maltraitance matérielle ou financière	0.20 %
Maltraitance organisationnelle (soins et services)	0.40 %
Maltraitance physique	0.40 %
Maltraitance psychologique	1 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	13 %
Relations interpersonnelles	14 %
Soins et services dispensés	34 %
Violation des droits	1 %
Total	100 %

Les motifs d'insatisfactions les plus souvent mentionnés par la clientèle à l'égard des organisations visées sont les soins et les services dispensés et l'accessibilité et la continuité des services.

En comparaison avec l'année précédente, l'ordre d'importance des motifs est sensiblement le même.



Droits en santé et services sociaux visés pour les démarches d'assistance

DROITS VISÉS	2020-2021
D'être informé de l'existence des services et ressources disponibles	7 %
D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension	18 %
D'accès, de rectification et de confidentialité	8 %
D'exercer un recours	6.5 %
D'être accompagné et assisté	2.5 %
D'être informé sur son état de santé et de tout accident	3 %
D'être représenté	2 %
De choisir le professionnel ou l'établissement	1 %
De donner ou refuser son consentement	2.5 %
De participer à toute décision	4.25 %
De porter plainte	2 %
De recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats	38 %
Droit de recevoir des services en anglais	0.5 %
De recevoir des services d'urgence	0.75 %
Droit à l'hébergement	3 %
Loi concernant les soins de fin de vie	0.25 %
Loi visant à lutter contre la maltraitance	0.75 %
Total	100 %



En regard des démarches, pour le présent exercice, le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats, le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, et le droit d'accès, de rectification et de confidentialité sont les droits les plus souvent lésés et dénoncés par les usagers. L'ordre d'importance des droits visés est comparable à l'année 2019-2020.

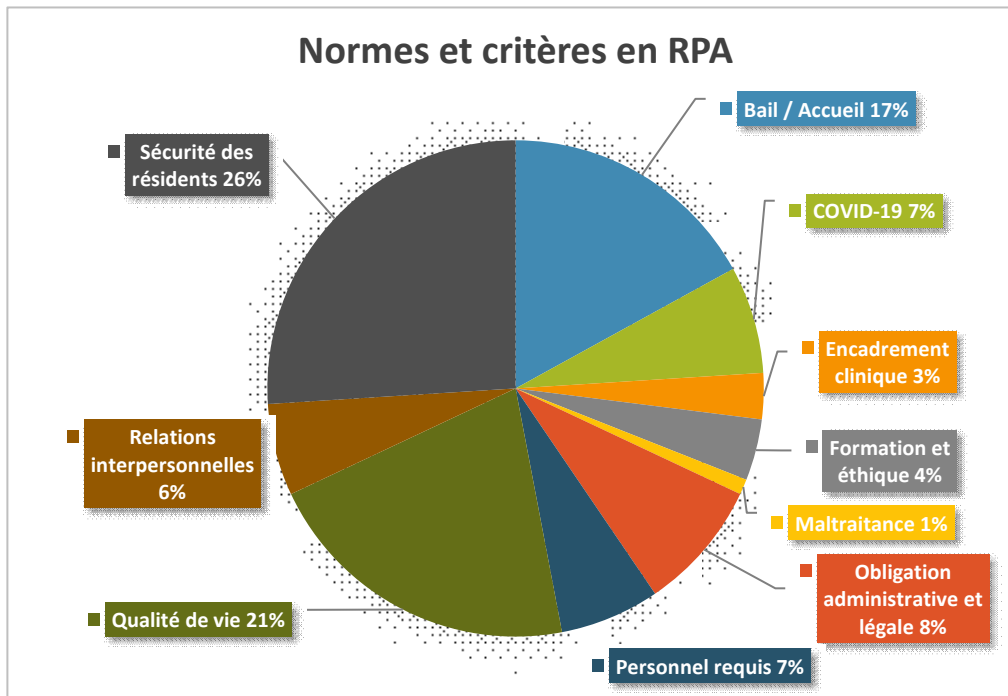
Raison du soutien-conseil par instance

Raison	2019-2020	2020-2021			
	Répartition	LSSSS	RPA	Total	%
Accès à l'information	48 %	92	15	107	43 %
Accès à un autre recours	14 %	21	1	22	9 %
Accès à un service	17 %	36		36	14 %
Autre demande	6 %	32	16	48	19 %
Complémentaire à la conclusion de la plainte	11 %	17	2	19	7.5 %
Demande d'intercession	4 %	13	3	16	6.5 %
Maltraitance en vertu de la Loi 115		2	1	3	1 %
Total	100 %	213	38	251	100 %

Dans le cadre du service de soutien-conseil, la répartition de l'ensemble des démarches (LSSSS et RPA) visait dans 43% des cas, l'accès à l'information.

Normes et critères visés en RPA

Le CAAP-GÎM aide les personnes en résidence privée pour aînés concernant leurs insatisfactions ou le non-respect aux normes et critères de certification des RPA . La sécurité des résidents a représenté 26% des insatisfactions à l'égard des normes et des critères de certification des RPA.



Service d'assistance et d'accompagnement Bail en résidence privée pour aînés (RPA)

Pour l'année 2020-2021, **77 %** des demandes de service d'assistance et d'accompagnement sont reliées à une démarche de soutien à la personne, **15%** sont reliées à une démarche d'entente entre les parties et **8%** à une démarche de conciliation au Tribunal administratif du logement (TAL). Dans **54%** des cas, les clients avaient déjà utilisé les services du CAAP (source de référence) et dans **31%** des cas, la source de référence était la promotion du CAAP-GÎM. Les partenaires du milieu ont représenté **8%** des sources de référence ainsi que la notoriété et la population (**8%**).

Nature des motifs des demandes d'assistance et d'accompagnement

Motif de la demande d'information	2020-2021
Coût du loyer	25 %
Coût des services	21 %
Éviction	4 %
Révision de bail	4 %
Avis de modification de bail	8 %
Résiliation	13 %
Respect des règlements internes	17 %
Autre	8 %
Total 2020-2021	100 %

Amélioration continue de la qualité



Appréciation des services d'assistance

Dans le cadre du programme d'amélioration continue, plusieurs actions ont été réalisées. Afin d'assurer une offre et une prestation de services adaptées et dans une perspective d'amélioration de la qualité des services, le CAAP-GÎM procède annuellement à un sondage qui s'adresse à sa clientèle pour connaître son appréciation à l'égard des services reçus. Un sondage de la clientèle est réalisé auprès des personnes ayant reçu des services.

Trois modalités de passation du sondage sont utilisées, soit par un sondage téléphonique, un envoi postal ou un sondage en ligne. Selon l'échelle de quatre niveaux d'appréciation soumise à la clientèle pour le sondage (la valeur 4 étant très satisfait), le CAAP-GÎM obtient une note globale de 3,47/4.

Les aspects sur lesquels les répondants ont évalué les services sont :

L'accueil du personnel 3,79/4

Le respect et la considération manifestés à la personne 3,74/4

Le temps accordé à la personne 3,50/4

La façon dont ont été compris le problème et les besoins de la personne 3,53/4

La clarté des informations et des explications données 3,53/4

Le délai de réponse 3,50/4

Le suivi régulier au dossier 3,47/4

92 % des répondants mentionnent qu'ils recommanderaient le CAAP à un ami ou à un proche.

Témoignages de la clientèle



« C'était la 1^{re} fois que je faisais appel au CAAP. Je suis content de savoir que ça existe, même si habituellement je me débrouille facilement seul. Votre organisme est vraiment utile, spécialement pour les personnes qui sont moins bien outillées pour faire leurs démarches. Ça été super. »

« Le conseiller a fait du très bon travail par son engagement envers l'organisme et envers moi. Il a montré beaucoup de respect à mon égard. »



Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine
CAAP-GÎM

37, rue Chrétien, local 22
Gaspé, Québec
G4X 1E1

Sans frais : 1-877-767-2227
Téléphone : 418-368-7433
Télécopieur : 418-368-6991

Courriel : caap-gim@cgocable.ca
Site internet : www.caapgim.com
www.facebook.com/caapgim