

PAR COURRIEL

Le 10 septembre 2018

**Objet : Demande d'accès à l'information | réponse**  
**N./d. A1819-021**

---

Nous avons procédé au traitement de votre demande, visant l'obtention des renseignements suivants :

1. *Le nombre total de rapport de déclaration d'incident ou d'accident produits depuis 2014 à ce jour, pour l'ensemble du CISSS de Laval, ainsi que pour le RCNE et l'Urgence;*
2. *Le nombre total de chutes ou quasi-chutes de patients produits depuis 2014 à ce jour, pour l'ensemble du CISSS de Laval, ainsi que pour le RCNE et l'Urgence;*
3. *Le nombre total d'erreurs de médicament, de traitement ou d'intervention produits depuis 2014 à ce jour, pour l'ensemble du CISSS de Laval, ainsi que pour le RCNE et l'Urgence;*
4. *Le nombre total d'erreurs de test diagnostique de toutes sortes produites depuis 2014 à ce jour pour l'ensemble du CISSS de Laval, ainsi que pour le RCNE et l'Urgence;*
5. *Le nombre total de problèmes d'abus, d'agression, de harcèlement ou d'intimidation depuis 2014 à ce jour pour l'ensemble du CISSS de Laval ainsi que pour le RCNE et l'Urgence;*
6. *Le nombre total des plaintes faites par des patients ou familles des patients au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, verbales ou écrites reçues et traitées depuis 2014 à ce jour, pour l'ensemble du CISSS de Laval, ainsi que pour le RCNE et l'Urgence.*

Pour les points 1 à 5 de votre demande, nous vous référons à la pièce jointe. Veuillez noter qu'en 2014, le CISSS de Laval n'existait pas et, malgré sa création en 2015, les banques de données informatiques des différentes installations ont fait l'objet d'une fusion uniquement en 2016, et ce, sans rétroaction. Par conséquent, la computation des événements des années financières 2014-2015 et 2015-2016 n'inclut donc pas les événements survenus au Centre Jeunesse de Laval, à l'Hôpital juif de réadaptation, au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle.

À l'égard du point 6, nous avons obtenu du Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services les chiffres suivants pour l'Urgence et les unités de débordement du RC Nord-Est :

- Urgence : **248** plaintes;
- Unité de débordement H, B, C et UHB : **34** plaintes;

Précisons qu'une plainte pour contenir plus d'un motif. Par conséquent, 441 motifs de plainte ont été soumis au Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services concernant l'Urgence et le RCNE.

En ce qui concerne le total de plaintes reçues et traitées depuis 2014, le CISSS de Laval vous réfère aux *Rapports annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services* disponibles sur le site Internet du CISSS de Laval :

<http://www.lavalensante.com/documentation/rapport-annuel-plaintes-et-qualite/>

Le CISSS de Laval ne détient aucun autre document susceptible de répondre précisément à votre demande.

Nous vous prions d'accepter, nos sincères salutations.

Original signé

Isabelle Routhier, avocate

Responsable de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics*

*p.j. (1)*