

# Le régime d'examen des plaintes en santé et services sociaux

**ROPPHL  
FORMATION**



CENTRE D'ASSISTANCE  
ET D'ACCOMPAGNEMENT  
*aux plaintes*

LAVAL

POUR VOUS,

AVEC VOUS,

jusqu'au bout...



Processus de traitement des  
plaintes - Explications



## Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- Un commissaire par établissement;
- Informe l'utilisateur sur ses droits, recours, explique le régime;
- Traite la plainte;
- Rencontre l'utilisateur au besoin;
- Réponse dans les 45 jours de calendrier suivant la réception de la plainte.



## Le Protecteur du citoyen

- Deuxième palier;
- L'usager peut s'y adresser s'il n'est pas satisfait de la réponse du commissaire ou s'il juge que le travail du commissaire n'a pas été bien fait;
- Il a deux ans pour le faire;
- Aucun délai pour répondre.



## Le médecin examinateur

- S'occupe des objets de plainte se référant à un médecin ou à un acte médical;
- Touche uniquement la pratique publique;
- Réponse dans les 45 jours de calendrier suivant la réception de la plainte.



## Le comité de révision

- Deuxième palier;
- Découle du médecin examinateur;
- L'utilisateur a 60 jours pour y adresser sa demande s'il n'est pas satisfait de la réponse du médecin examinateur;
- Réponse dans les 60 jours suivant la réception de la demande de révision.



Le CAAP



## QUI SOMMES-NOUS?

- Organisme communautaire;
- Indépendant du réseau de la santé;
- Fondé en 1994;
- Un organisme par région;
- Assiste et accompagne l'utilisateur dans sa démarche de plainte;
- usagers lavallois ou utilisateurs des services sur le territoire lavallois.



## Le personnel

Le CAAP – Laval emploie, à l'heure actuelle, quatre personnes.

- Jean Bélaïr, directeur
- Mélanie Dubé, directrice adjointe
- Josée Laperle, conseillère aux plaintes
- Carla Rocha, conseillère aux plaintes

La distribution des plaintes se fait de manière aléatoire, à moins que l'utilisateur demande une personne en particulier.



## Principes directeurs

- Soutenir l'utilisateur dans sa démarche en respectant son autonomie, son vécu, son rythme, ses capacités et ses choix;
- Avoir un préjugé favorable à l'utilisateur;
- Répondre aux besoins de l'utilisateur sans discrimination et sans étiquette de clientèle;
- Intervenir dans les limites de notre mandat, dans le respect des rôles et des responsabilités des autres organismes ou ressources;
- Assurer la confidentialité des dossiers;



## Principes directeurs (suite...)

- Prendre les moyens nécessaires pour rendre nos services accessibles dans un délai raisonnable;
- Assurer des services gratuits et de qualité.



Services offerts



## Notre mandat

Assister et accompagner, sur demande, l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une agence ou du Protecteur du Citoyen et l'accompagner pendant toute la durée du recours.

Note: Tout le processus est gratuit de A à Z.



## NOS services

- Écoute et soutien;
- Information sur vos droits et sur le mécanisme de traitement des plaintes;
- Clarification de la situation, des objets de plainte et des attentes;
- Planification des démarches à effectuer;
- Préparation des documents;
- Assistance et accompagnement, sur demande, à chaque étape du recours;
- Faciliter la conciliation avec toute instance concernée;
- Soutenir l'utilisateur et s'assurer que ses droits soient respectés;
- Suivi du dossier.



# La confidentialité

- Tout le processus est confidentiel;
- Il faut toutefois s'attendre à ce que les personnes visées par une plainte connaissent le plaignant;
- Dossier de plainte distinct du dossier médical;
- Plainte ne peut être faite de manière anonyme;
- Si l'utilisateur ne veut pas être connu, possibilité de signalement.



L'utilisateur



## Qui peut porter plainte?

Tout usager peut porter plainte. On entend par usager toute personne qui reçoit, a reçu ou aurait dû recevoir des services dans un établissement de santé ou de services sociaux.



## Qui peut accompagner?

- Une personne d'un Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes;
- Une personne du comité des usagers de l'établissement concerné;
- Une personne choisie par l'utilisateur.

Note: Accompagnement lié à une démarche de plainte, pas médical.



## Pourquoi porter plainte?

- Pour que les droits soient respectés;
- Pour améliorer les services;
- Pour que certains problèmes soient identifiés et corrigés;
- Pour s'assurer que les services reçus soient adaptés aux besoins de l'utilisateur.



## Certains droits en matière de santé

- Droit à l'information;
- Droit de donner ou de refuser son consentement;
- Droit de participer aux décisions;
- Droit d'accès à son dossier médical.

\*Il est à noter que ces droits viennent également avec des responsabilités.



## Le Régime est-il judiciairisé?

- Le processus de traitement des plaintes n'est pas judiciairisé;
- Aucune compensation financière ou dommages et intérêts possibles;
- Le but est d'améliorer la qualité des services et des soins;
- Logiquement, si personne ne le dit, personne ne le sait. Si personne ne le sait, personne ne pourra corriger la situation.



## Et les autres recours?

- Le fait de déposer une plainte dans un établissement ne vous empêche aucunement de vous prévaloir de tout autre recours prévu par la loi.
- Sachez toutefois que ni votre plainte, ni les réponses obtenues seront recevables à la Cour.



## Quoi faire en cas de représailles?

- La loi interdit toute forme de représailles à l'endroit des personnes qui portent plainte;
- Si de tels incidents se produisent, communiquez immédiatement avec le responsable du traitement de votre plainte;
- Ce dernier a l'obligation d'intervenir sans délai pour faire cesser une telle pratique.



## Établissements reconnus

- Centres de santé et de services sociaux (CSSS);
- Centres hospitaliers (CH);
- Centres locaux de services communautaires (CLSC);
- Centres d'hébergement de soins longue durée (CHSLD);
- Centres de réadaptation (CR);
- Centres jeunesse (CJ - CPEJ);
- Agences;
- Organismes communautaires;
- Ressources intermédiaires;
- Ressources de type familial;
- Services ambulanciers d'urgences-santé;
- Résidences privées pour personnes âgées;
- Autres...



## Pour nous joindre

- Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30.
- Nous sommes situés au 672, boul. des Laurentides, bureau 217.
- Téléphone : 450 662-6022
- Courriel : [caaplaval@qc.aira.com](mailto:caaplaval@qc.aira.com)
- Site Internet : [www.caaplaval.com](http://www.caaplaval.com)
- Nous sommes maintenant sur Facebook et Twitter.