

Suivez le Ropphl:



Conférence 2

Le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux

**Michel Coutu, commissaire régional aux plaintes
Agence de la santé et des services sociaux de Laval**

**Régime d'examen des plaintes
et de la qualité des services
du réseau de la santé et
des services sociaux**

Les mythes

- De toute façon ça donnera rien
- Je ne veux pas qu'elle perde sa job
- Entre médecins ils se protègent
- Après c'est ma mère qui va payer pour
- Un médecin c'est intouchable
- Je l'ai dit à plein de monde, pis ça rien changé

La réalité

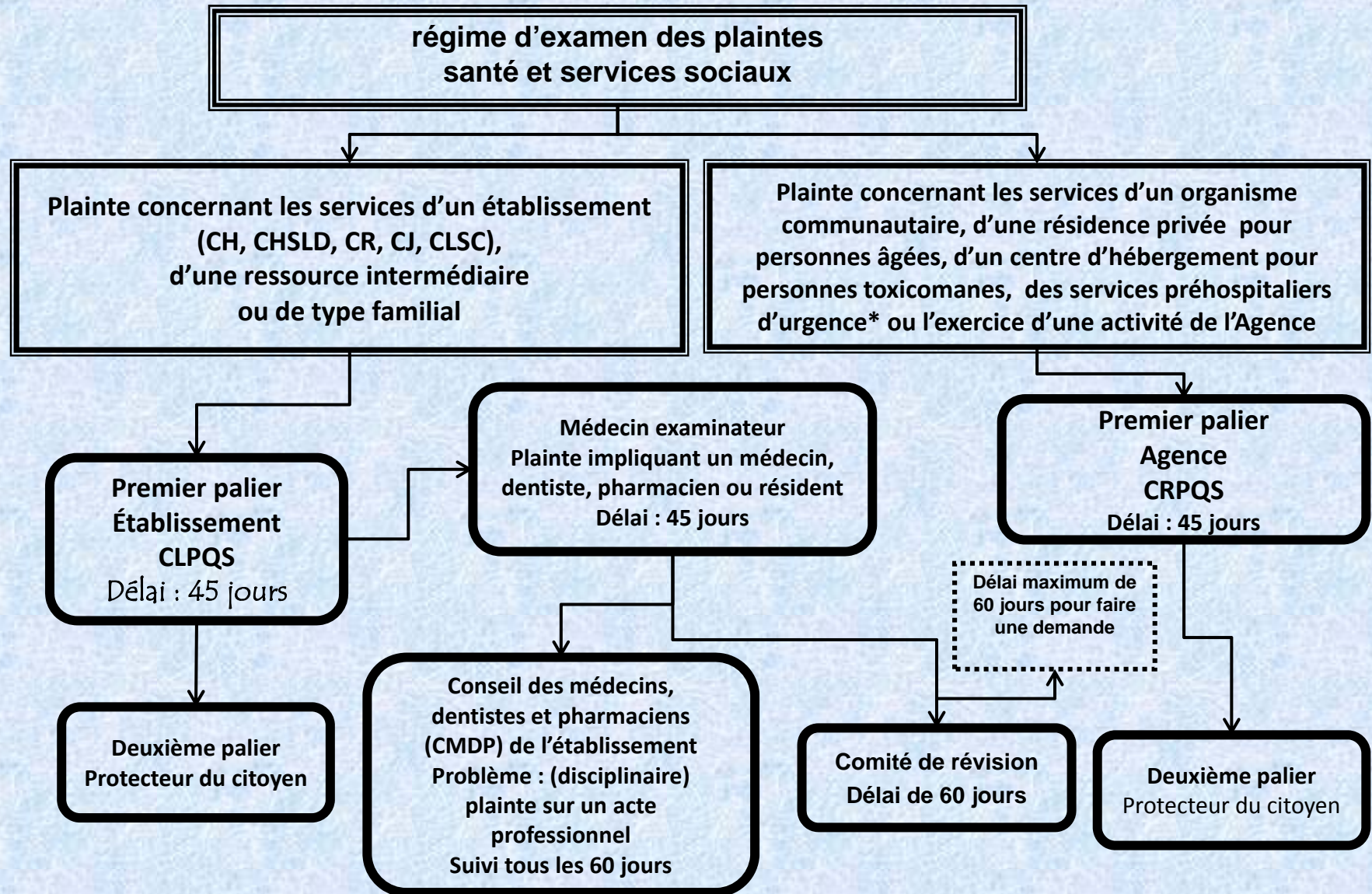
- Pour agir il faut savoir
- Un processus d'amélioration et non punitif
- Une plainte concerne un évènement
- L'interdiction de représailles
- L'indépendance du médecin examinateur et du commissaire
- L'exclusivité de fonction

Les acteurs du régime

- Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services
- Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
- Les médecins examinateurs
- Le Protecteur du citoyen
- Les comités de révision
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
- Les comités d'usagers
- Les comités de vigilance

Comment ça fonctionne

C
A
A
P



*Les plaintes SPU pour Montréal et Laval sont traitées par CRPQS d'Urgence Santé

Mandat du CAAP

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes un organisme communautaire, indépendant du Réseau, qui a comme mandat d'assister et d'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 de l'accompagner pendant toute la durée du recours.

Les services du CAAP

- Écoute et soutien
- Information sur vos droits et sur le régime d'examen des plaintes
- Préparation des documents
- Assistance et accompagnement

Qui peut déposer une plainte auprès d'un commissaire

- La personne apte qui est insatisfaite d'un service qu'elle reçoit ou requiert, qu'elle a reçu ou qu'elle aurait dû recevoir
- Une personne apte peut désigner la personne de son choix pour déposer une plainte en son nom
- Si la personne est inapte, son représentant légal peut déposer une plainte

Qui est le représentant légal

- La personne désignée par un juge dans le cadre de l'homologation d'un mandat.
- S'il n'y a pas de mandat, c'est le code civil qui s'applique dans l'ordre suivant:
 - Le conjoint
 - La personne désignée par un mandat non homologué
 - Le proche parent
 - La personne qui démontre un intérêt particulier

Qui peut déposer une plainte médicale

- Toute personne peut déposer une plainte concernant les services d'un médecin, dentiste, pharmacien ou résident d'un établissement du Réseau de la santé et des services sociaux.

Les types de dossiers

- Le dossier de plainte
- Le dossier d'intervention
- Le dossier d'assistance
- Demande de consultation

Droits fondamentaux de la Charte des droits

- **Droit à la vie et à l'intégrité et le droit au secours**
- **Droit à l'inviolabilité et à l'autonomie de la personne**
- **Droit au respect et à la dignité**
- **Droit au respect de la vie privée et le droit au respect du secret professionnel**
- **Droit à la liberté et à la liberté de conscience, de religion, d'opinion, d'expression**
- **Droit de réunion pacifique et d'association**
- **Droit à l'égalité**

Droits en matière de santé et de services sociaux

DROIT À L'INFORMATION

- *Sur l'existence des services et ressources disponibles et des modalités d'accès*
- *Sur son état de santé et bien-être, les différentes options et sur les conséquences*
- *Sur tous accidents, ses conséquences et les mesures prises pour en prévenir la récurrence*

DROIT DE CHOISIR LE MÉDECIN OU L'ÉTABLISSEMENT DE VOTRE CHOIX

Toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux.

DROIT À DES SOINS APPROPRIÉS

Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état. Il incombe à tout établissement, lorsque demande lui en est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins.

Droit à des soins de qualité

Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

Droit de participer aux décisions

Tout usager a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être.

Il a notamment le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé, lorsque de tels plans sont requis.

CONSENTEMENT AUX SOINS

Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examens, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention.

PÉRIODE D'HÉBERGEMENT

Un établissement ne peut cesser d'héberger un usager qui a reçu son congé que si l'état de celui-ci permet son retour ou son intégration à son domicile ou si une place lui est assurée auprès d'un autre établissement (CHSLD, RTI, RTF) où il pourra recevoir les services que requiert son état.

DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement

DROIT À DES SERVICES EN LANGUE ANGLAISE

Toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 348.

REPRÉSENTANT

Les droits reconnus à toute personne dans la présente Loi peuvent être exercés par un représentant

EXERCICE DES DROITS

Le droit aux services de santé et aux services sociaux et le droit de choisir le professionnel et l'établissement prévus aux précédents articles s'exercent en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose

DROIT D'EXERCER UN RECOURS

Rien dans la Loi ne limite le droit d'une personne ou de ses ayants cause d'exercer un recours contre un établissement, ses administrateurs, employés ou préposés ou un professionnel, en raison d'une faute professionnelle ou autre.

REPRÉSAILLES

Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu des articles 34, 44, 45, 53 ou 60.

Intervention immédiate.

Dès que la personne qui est appelée à examiner cette plainte en est informée, elle doit intervenir sans délai.

Approche du commissaire

- Valider la recevabilité de la plainte
- Si la plainte est recevable, envoyer un accusé-réception au plaignant (délai 5 jours)
- Aviser l'instance visée de la réception d'une plainte
- Analyser les informations, rencontrer les acteurs impliqués pour établir les faits

Approche du commissaire (suite)

- Rendre ses conclusions suite à l'examen de la plainte et les acheminer au plaignant et à l'instance visée (délai de 45 jours)
- Faire des recommandations s'il y a lieu
- Vérifier la mise en place de ses recommandations et en aviser le plaignant
- Collaborer avec le protecteur si le plaignant décide d'aller en seconde instance

Les autres activités des commissaires

- Promotion et information sur le régime d'examen des plaintes
- Collaborer avec le comité des usagers pour la promotion des droits des usagers
- Participation au comité de vigilance
- Communication au Conseil d'administration
- Collaboration au fonctionnement du régime

Collaboration des comités d'usagers

- Assister les usagers qui veulent exprimer leurs insatisfactions aux instances concernées y compris au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Informer les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services de leurs préoccupations en lien avec le respect des droits des usagers.

**L'importance c'est
d'en parler à la
bonne personne**