

# CALAS Outaouais

## Protocole interne de gestion des plaintes

Le présent document a été conçu parallèlement à celui de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais « Mécanismes internes d'examen des plaintes des organismes communautaires » *réf : 1341-01-03*

Avril 2010

Ajustement en décembre 2010

## **Table des matières**

MISE EN CONTEXTE.....

DÉMARCHE PROPOSÉE POUR L'EXAMEN INTERNE D'UNE PLAINTE  
DÉPOSÉE PAR UNE FEMME USAGÈRE.....

### **ANNEXE 1**

CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE .....

### **ANNEXE 2**

IDENTIFICATION DE LA FEMME USAGÈRE .....

### **ANNEXE 3**

FORMULAIRE DE DÉPÔT D'UNE PLAINTE .....

### **ANNEXE 4**

FORMULAIRE DE CONCLUSIONS, MESURES ET RECOMMANDATIONS  
SUITE AU TRAITEMENT D'UNE PLAINTE .....

### **ANNEXE 5**

DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGERES.....

## 1. Mise en contexte

Tout en respectant les mandats, les responsabilités et les procédures relevant de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2, ou de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, il serait souhaitable que les organismes communautaires possèdent des outils afin de non seulement répondre le plus efficacement possible, à l'interne, aux insatisfactions exprimées par les personnes usagères mais aussi afin de mieux recevoir et traiter les plaintes qui les concernent et ainsi, alléger la procédure administrative. Cela permettrait d'établir un niveau de collaboration efficace dans le cas où un dossier de plainte est déposé à l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais et de pouvoir vérifier, dès la réception de la plainte, si des démarches ont été entreprises auprès de l'organisme communautaire concerné.

En réponse à la préoccupation de l'Agence, le CALAS Outaouais a développé le présent document qui s'adresse aux femmes usagères qui désirent exprimer leur insatisfaction à l'égard des services qu'elles reçoivent, ont reçus ou auraient dû recevoir de la part du Centre.

De plus, ce Protocole interne de gestion des plaintes respectent les règles suivantes, évoquées par l'Agence :

- informer les personnes usagères et le conseil d'administration de l'organisme communautaire de la procédure officielle du traitement des plaintes à l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (Annexe 1)
- présenter au conseil d'administration de l'organisme communautaire le rapport de plaintes annuel de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais
- identifier la personne responsable de recevoir et d'entendre les plaintes
- protéger la plaignante en matière de confidentialité
- informer la personne usagère de son droit à l'accompagnement tel que stipulé à l'article 54 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2. : « *Le ministre doit, après consultation de la régie régionale, des comités des personnes usagères des établissements de la région et des associations intéressées, confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les personnes usagères qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de la région, de la régie régionale ou du commissaire aux plaintes* »

## **2. Démarche proposée pour l'examen interne d'une plainte déposée par une femme usagère**

### **2.1 Nomination de la personne responsable du traitement des plaintes**

La Collective du CALAS doit procéder à la nomination d'une personne responsable du traitement des plaintes, soit une travailleuse permanente, soit une membre de la Collective. Si nécessaire et selon la nature de la plainte, la Collective pourrait voir à la formation d'un comité qui examinerait la plainte reçue.

### **2.2 Réception de la plainte**

Les plaintes peuvent être reçues verbalement ou par écrit et devraient être dirigées vers la personne responsable du traitement des plaintes. Si l'objet de la plainte concerne la personne responsable du traitement des plaintes, elle peut s'adresser directement à la Collective, qui sera alors responsable de recevoir et de procéder au traitement de la plainte.

La plainte doit contenir les informations demandées dans le formulaire d'Identification de la femme usagère ou de la personne plaignante (Annexe 2) ainsi que dans le formulaire de dépôt d'une plainte. (Annexe 3)

La femme qui dépose une plainte a le droit d'être accompagnée et assistée dans sa démarche par la personne ou l'organisme de son choix, tel que stipulé dans l'article 53.1 – alinéa 2, de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2 : « *Le responsable doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêter assistance à la personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte* ».

La personne responsable du traitement des plaintes transmet à la Collective un bilan de la gestion du traitement des plaintes de façon régulière ou sur demande.

Le dossier de plainte est confidentiel. Le nom de la femme qui dépose la plainte sera connue seulement de la personne responsable du traitement des plaintes. S'il y a nécessité de former un comité pour traiter cette plainte, les membres du comité seront aussi informées du nom de la plaignante.

### **2.3 Recevabilité de la plainte**

Une plainte, qu'elle soit verbale ou écrite, doit être déposée au CALAS Outaouais. La femme usagère peut formuler une plainte en ce qui concerne les services qu'elle reçoit, qu'elle a reçus

ou qu'elle aurait dû recevoir du CALAS, conformément à ses mandats. Si la plainte est jugée recevable, la personne faisant l'objet de la plainte sera alors informée du nom de la plaignante.

## **2.4 Plainte refusée**

Une plainte qui se veut futile, vexatoire ou faite de mauvaise foi, de même que celle dont l'objet est trop général, peut être refusée. La femme usagère en est alors informée par écrit.

## **2.5 Délais dans l'examen de la plainte**

Les informations suivantes devront être diffusées aux femmes usagères lors du dépôt de la plainte. La plainte formulée, verbalement ou par écrit, sera examinée dans les jours suivants sa réception. Ainsi, dans les 5 jours suivants la réception de la plainte, la femme doit fournir au CALAS les informations nécessaires à la poursuite de l'examen de la plainte. La personne responsable du traitement des plaintes s'assure de recueillir les informations pertinentes à la gestion de la plainte. Le CALAS s'engage ensuite à procéder au traitement de la plainte dans un délai de 45 jours, pour ensuite informer la femme usagère des conclusions de l'examen de la plainte. (Annexe 4)

Une plainte est examinée lorsqu'elle permet raisonnablement de constater, d'après toutes les informations recueillies, que les droits de la femme usagère n'ont pas été respectés. (Annexe 5)

Lorsqu'une plainte exige un traitement d'urgence, la personne responsable s'assure de recueillir immédiatement les renseignements requis et de prendre les actions qui s'imposent afin d'améliorer la situation le plus tôt possible.

## **2.6 Conclusions, mesures et recommandations**

La personne responsable du traitement des plaintes doit, dans les délais établis de 45 jours, informer la femme usagère par écrit, des conclusions motivées suite à l'examen de sa plainte.

Par la même occasion, la femme usagère doit être informée sur les modalités de recours qu'elle peut exercer auprès de l'Agence de santé et des services sociaux de l'Outaouais, telles que prévues à la Loi de la santé et des services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2.

Lorsque les conclusions indiquent des recommandations, le CALAS doit s'assurer de l'application de ces mesures dans le but ultime d'éviter une répétition de la situation.

## Annexe 1

### CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

<b>ÉTABLISSEMENT</b>	<b>TRANSPORT AMBULANCIER ORGANISMES COMMUNAUTAIRES RESIDENCE AGREEE</b>	<b>AGENCE (dans le cadre de ses responsabilités)</b>
1 <sup>er</sup> recours Établissement	1 <sup>er</sup> recours Agence	1 <sup>er</sup> recours Agence
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Plainte écrite ou verbale</li><li>➤ Droit d'assistance pour la formulation</li><li>➤ Examen dans les 45 jours</li><li>➤ Conclusions transmises aux personnes usagères</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Plainte écrite ou verbale</li><li>➤ Droit d'assistance pour la formulation</li><li>➤ Examen dans les 45 jours</li><li>➤ Conclusions transmises aux personnes usagères</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Plainte écrite ou verbale</li><li>➤ Droit d'assistance pour la formulation</li><li>➤ Examen dans les 45 jours</li><li>➤ Conclusions transmises aux personnes usagères</li></ul>
Seule une plainte écrite donne accès au deuxième recours	Seule une plainte écrite donne accès au deuxième recours	Seule une plainte écrite donne accès au deuxième recours
<b>τ</b>	<b>τ</b>	<b>τ</b>
2 <sup>e</sup> recours Protecteur des usagers	2 <sup>e</sup> recours Protecteur des usagers	2 <sup>e</sup> recours Protecteur des usagers
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Plainte écrite</li><li>➤ Droit d'assistance pour la formulation</li><li>➤ Examen sans retard</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Plainte écrite</li><li>➤ Droit d'assistance pour la formulation</li><li>➤ Examen sans retard</li><li>➤ Conclusions transmises aux personnes usagères</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Plainte écrite</li><li>➤ Droit d'assistance pour la formulation</li><li>➤ Examen sans retard</li><li>➤ Conclusions transmises aux personnes usagères</li></ul>

Annexe 2

IDENTIFICATION DE LA FEMME USAGERE  
OU DE LA PERSONNE PLAIGNANTE

FEMME USAGERE

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Date de naissance \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Âge \_\_\_\_\_ ans

Adresse \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Tél. (rés.) \_\_\_\_\_ (travail) \_\_\_\_\_

Courriel \_\_\_\_\_ Télécopieur : \_\_\_\_\_

Langue parlée \_\_\_\_\_

PERSONNE PLAIGNANTE (si autre que la femme usagère)

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Date de naissance \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Âge \_\_\_\_\_ ans

Adresse \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Tél. (rés.) \_\_\_\_\_ (travail) \_\_\_\_\_

Courriel \_\_\_\_\_ Télécopieur : \_\_\_\_\_

Langue parlée \_\_\_\_\_

Lien avec la femme usagère : personne représentante ( ) parent ( ) proche ( )

Préciser : \_\_\_\_\_

SIGNATURE

\_\_\_\_\_ (femme usagère)

ou

\_\_\_\_\_ (personne plaignante)

Date : \_\_\_\_\_

**Annexe 3**

**FORMULAIRE DE DEPOT D'UNE PLAINTE**

Date : \_\_\_\_\_

Endroit : \_\_\_\_\_

Personnes  
impliquées : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Description des événements**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Démarches effectuées pour corriger la situation**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Résultats souhaités par la femme qui dépose la plainte**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**Annexe 4**

**FORMULAIRE DE CONCLUSIONS, MESURES ET RECOMMANDATIONS**  
**SUITE AU TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ**

Date : \_\_\_\_\_

À l'attention de : \_\_\_\_\_

**Conclusions, mesures et recommandations suite au traitement de la plainte**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Signature de la personne responsable à la gestion des plaintes**

---

**Signature de la femme déposant la plainte**

---

**CALAS Outaouais**  
**C.P. 1872, succursale Hull**  
**Gatineau, Québec**  
**J8X 3Z1**  
**819-771-1773**

## Annexe 5

### **DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGERES**

Les personnes usagères des services de santé et des services sociaux ont des droits reconnus d'après la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2, l'article 3 de la loi énonce les lignes directrices servant à guider la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux :

- *La raison d'être des services est la personne qui les requiert ;*
- *Le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit ;*
- *L'utilisateur doit dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins ;*
- *L'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services la concernant ;*
- *L'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.*

De plus, la loi reconnaît des droits fondamentaux aux personnes usagères des services de même qu'elle souligne leurs obligations. Le tableau suivant présente l'ensemble de ces droits et obligations tout en les situant dans leur contexte d'application.

## Annexe 5 (SUITE)

### DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGERES

DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGÈRES	
Droits	Applications et obligations
<b>Droit à l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ sur les services existants et les ressources disponibles (art.4) ;</li><li>▪ sur les modalités d'accès à ces services et ressources (art.4) ;</li><li>▪ sur son état de santé et de bien-être, afin de connaître les différentes options, les risques et les conséquences qui y sont rattachés et de pouvoir consentir de façon éclairée aux soins les concernant(art.8) ;</li><li>▪ sur le code d'éthique et la procédure d'examen des plaintes (et d'en recevoir des exemplaires) (art.233) alinéa 2 .</li></ul> <p><b><u>Obligations des personnes usagères :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ S'informer des services et ressources existants et de leurs modalités d'accès afin de les utiliser de façon judicieuse ;</li><li>▪ fournir une information juste et pertinente lorsque requis.</li></ul>
<b>Droit d'être accompagnée et assistée</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ pour obtenir des informations ;</li><li>▪ pour faire une démarche dans le but de recevoir des services d'un établissement ou d'un professionnel y travaillant (art.11).</li></ul>
<b>Droit de recevoir des services</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée (art. 5, 13, 80 à 84, 100, 102, 103, 105) ;</li><li>▪ requis selon son état de santé lorsque sa vie ou son intégrité sont en danger ; il est de la responsabilité de l'établissement de voir à ce que les services requis soient dispensés par un autre établissement, un organisme ou une personne avec laquelle il a conclu une entente de services (art.7) ;</li><li>▪ du professionnel ou de l'établissement de son choix, étant entendu par ailleurs, que la Loi ne limite pas la liberté qu'à un(e) professionnel(le) d'accepter ou non de traiter une personne ; ce droit s'exerce 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 (art. 6 et 13) .</li></ul>

## Annexe 5 (SUITE)

### DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGERES

<b>DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGÈRES</b>	
<b>Droits</b>	<b>Applications et obligations</b>
<b>Droit de recevoir des services (suite)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ en langue anglaise, pour toute personne d'expression anglaise, selon l'organisation des services et le programme d'accès en vigueur (art.15 et 348).</li></ul> <p><b><u>Obligations des personnes usagères :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ utiliser les services de façon judicieuse (art.3) alinéa 5 ;</li><li>▪ collaborer aux soins et services pour lesquels elle a donné son consentement, soit suivre les directives et instructions données relativement aux traitements, examens ou autres interventions nécessaires au maintien ou à l'amélioration de son état de santé ou de bien-être et informer les professionnel(le)s sur l'évolution de sa condition de santé ;</li><li>▪ respecter les règlements internes de l'établissement duquel elle reçoit les services ; selon la loi, l'établissement a le droit de mettre en place des règlements internes quant aux horaires de visites, mesures de sécurité, etc. L'établissement peut prendre des mesures pour faire respecter ces règlements.</li></ul>

## Annexe 5 (SUITE)

### DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGERES

<b>DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGÈRES</b> <b>reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.12.C.S.4.2)</b>	
<b>Droits</b>	<b>Applications et obligations</b>
<b>Droit de participer</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être (art.10) ;</li><li>▪ à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé, lorsque de tels plans sont requis par la loi (art. 102 et 103).</li></ul>
<b>Droit d'être représentée légalement dans l'exercice de ses droits</b>	Par : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur dans le cas d'une personne mineure ;</li><li>▪ le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent dans le cas d'une personne majeure inapte ;</li><li>▪ le mandataire ;</li><li>▪ la personne qui démontre un intérêt particulier pour les personnes usagères majeures inaptes (art. 11, 12, 22, 23, 25).</li></ul>
<b>Droit de consentir ou non à des besoins</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examens, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention ;</li><li>▪ droit exercé par les personnes usagères ou, le cas échéant, son représentant ou le tribunal (art.19).</li></ul>
<b>Droit à la confidentialité et droit d'accès au dossier</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ le dossier des personnes usagères est confidentiel et nul ne peut y avoir accès sans son autorisation (art.19) ;</li><li>▪ toute personne usagère de 14 ans et plus a droit d'accès à son dossier (art.17) ;</li><li>▪ l'accès peut être refusé momentanément s'il y a préjudice grave à la santé des personnes usagères (art.17) ;</li><li>▪ tout renseignement porté à son dossier provenant d'une tierce personne ne peut lui être communiqué (art.18).</li></ul>

## Annexe 5 (SUITE)

### DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGERES

<b>DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGÈRES</b>	
<b>Droits</b>	<b>Applications et obligations</b>
<b>Droit à des services d'hébergement</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ par un établissement lorsque la personne usagère a reçu son congé, et que son état ne lui permet pas de réintégrer son domicile, en attendant qu'une place lui soit assurée dans un autre établissement ou dans l'une de ses ressources intermédiaires ou de type familial où elle pourra recevoir les services que requiert son état (art. 14) ;</li></ul> <p><b><u>Obligation des personnes usagères :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ respecter un congé reçu de l'établissement lorsque son état lui permet un retour ou une intégration à domicile ou si une place lui est assurée dans un autre établissement, dans l'une de ses ressources intermédiaires ou d'une ressource de type familial (art. 14) ; cette obligation est directement reliée à l'utilisation judicieuse des services.</li></ul>
<b>Droit de recours</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ selon le mécanisme d'examen des plaintes prévu dans la Loi sur le Protecteur des usagers, en matière de santé et des services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives, 2001, c. 43) ;</li><li>▪ recours pouvant être exercé par les personnes usagères ou ses ayants droits contre un établissement, ses administrateurs, employé(e)s ou préposé(e)s ou un(e) professionnel(le) (ou autre) ou contre une ressource de type familial (art. 16) ;</li><li>▪ la personne usagère ne peut y renoncer à l'avance (art. 16).</li></ul>

## Annexe 5 (SUITE)

### **DROITS RECONNUS AUX PERSONNES USAGÈRES (LSSSS) :**

- information sur les services disponibles
- services adéquats, personnalisés
- choix du (de la) professionnel (le) ou de l'établissement
- information sur son état de santé, les options qui s'offrent, les risques
- consentement aux soins
- participation aux décisions la concernant
- accompagnement ou assistance

Droits reconnus dans d'autres lois :

- Charte des droits et libertés
- Code civil
- Loi sur l'assurance hospitalisation
- Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente des dangers
- Loi sur la protection de la jeune

