

Procédure d'examen des plaintes

CPS H-Y

Principe fondamentaux : Le respect des droits des usagers; le respect des responsabilités d'un organisme communautaire et l'efficacité du recours de l'utilisateur

Automne 2015

24/11/2015

Préambule

Comme organisme communautaire, nous croyons qu'il est primordial d'être en mesure de recevoir les plaintes des usagers concernant nos services. La procédure d'examen des plaintes du CPS H-Y repose sur trois principes fondamentaux :

- Le respect des droits des usagers;
- Le respect des responsabilités d'un organisme communautaire;
- L'efficacité du recours de l'utilisateur.

Le recours à la procédure d'examen des plaintes doit être facile d'accès, souple et à la portée de toutes personnes afin qu'elles puissent soumettre leur plainte rapidement et qu'une solution appropriée soit apportée aux difficultés qu'elles rencontrent dans les plus brefs délais.

Les principales lignes directrices de cette procédure d'examen des plaintes sont tirées de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux » (L.R.Q., chapitre S-4.2) du Québec.

Étant donné que le CPS H-Y est un organisme communautaire tel que défini à l'article 334 de la loi et qu'il est soumis à l'article 72 de cette même loi, la procédure d'examen des plaintes ainsi que les droits accordés aux usagers doivent concorder avec l'esprit de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux ».

Article 334 « *Organisme communautaire* »

Dans la présente loi, on entend par « organisme communautaire » une personne morale constituée en vertu d'une loi du Québec à des fins non lucratives dont les affaires sont administrées par un conseil d'administration composé majoritairement d'utilisateurs de services de l'organisme ou de membres de la communauté qu'il dessert et dont les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux ».

Article 72 « *Organismes visés* »

« La personne qui utilise les services d'un organisme communautaire visé à l'article 334 ou celle qui est hébergée dans une résidence agréée aux fins de subventions visées à l'article 454 peut formuler une plainte auprès du CIUSSE-CHUS sur les services qu'elle a reçus ou qu'elle aurait dû recevoir de l'organisme ou de la résidence. »

Même si le CPS H-Y se dote d'une procédure d'examen des plaintes, l'utilisateur peut en tout temps s'adresser directement au CIUSSE-CHUS qui agit comme première instance au niveau du traitement des plaintes concernant les organismes communautaires.

PROCÉDURES D'EXAMEN DES PLAINTES

CENTRE DE PRÉVENTION DU SUICIDE DE LA HAUTE-YAMASKA

1. Objectifs de la procédure

- Assurer l'accessibilité de la qualité des services offerts par le CPS H-Y à tous les usages.
- Informer l'utilisateur des principales étapes du recours administratif qui assurent à ce dernier le respect de ses droits qui lui sont reconnus tant par la loi que par les normes éthiques qui régissent le personnel du CPS H-Y.
- Fournir à l'utilisateur un moyen rapide et efficace d'exprimer ses insatisfactions et d'obtenir les explications et/ou correctifs en regard des services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir du CPS H-Y, pour lesquels il n'a pas autrement obtenu de réponses satisfaisantes.

2. À qui s'adresse cette procédure ?

Toute personne qui requiert les services du CPS H-Y à titre d'utilisateur, ou une personne désignée par celui-ci s'il est incapable de le faire par lui-même, peut formuler une plainte.

3. Définition des termes :

- 3.1. La plainte : La plainte est l'expression verbale ou écrite par l'utilisateur ou de son représentant, d'une insatisfaction éprouvée en regard des services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir, que la gestion régulière n'a pas traitée à la satisfaction de l'utilisateur ou que ce dernier décide de communiquer directement au responsable des plaintes.
- 3.2. L'utilisateur est toute personne qui requiert les services de l'organisme. Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'utilisateur (titulaire de l'autorité parentale ou tuteur de l'utilisateur mineur, curateur, conjoint, proche parent ou tout autre représentant de l'utilisateur majeur inapte reconnu par la loi).
- 3.3. La procédure d'examen des plaintes est l'ensemble du processus établi par les politiques et procédure de l'organisme à partir de la réception de la plainte de l'utilisateur jusqu'à la fermeture du dossier.
- 3.4. L'intervenant : l'intervenant comprend tout membre du personnel du Centre de prévention du suicide de la Haute-Yamaska inc. qui est appelé à intervenir auprès de l'utilisateur dans l'exercice de ses fonctions. Sont également considérées comme intervenants les personnes bénévoles, dans la mesure où elles sont mandatées par l'organisme auprès des usagers.

4. Types de plainte

- Plainte portant sur les services qu'un usager a reçus ou qu'il aurait dû recevoir.
- Plainte portant sur un acte professionnel.

5. Marche à suivre par l'intervenant

- Tout intervenant à qui l'utilisateur s'adresse en premier lieu a le devoir de lui communiquer le nom et la fonction du responsable aux plaintes. Il lui indique de plus comment cette personne peut être rejointe le plus facilement.
- Tout intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un usager doit l'acheminer sans délai au responsable aux plaintes.

6. Marche à suivre par l'utilisateur

En tout temps, l'utilisateur peut transmettre une plainte écrite ou verbale directement au responsable aux plaintes. Dans le cas d'une plainte écrite, l'utilisateur peut remplir le formulaire.

Dans le cas d'une plainte verbale, l'utilisateur doit être informé que seule une plainte écrite lui permet d'exercer un droit de recours auprès du CIUSSE-CHUS dans le cas où il n'est pas satisfait des conclusions de l'organisme ou lorsque le responsable aux plaintes refuse, cesse ou néglige de traiter sa plainte dans le délai prescrit.

6.1. Les droits de l'utilisateur en regard du dépôt d'une plainte

- L'utilisateur a droit d'être informé sur toutes les étapes de la procédure d'examen des plaintes.
- L'utilisateur a droit d'être accompagné de la personne de son choix lors des différentes étapes de la procédure.
- L'utilisateur a droit d'audition auprès du comité aux plaintes et doit être informé des modalités applicables dans un délai raisonnable afin de lui permettre de se préparer adéquatement.
- L'utilisateur a droit, d'obtenir par écrit les conclusions de l'étude de sa plainte à l'intérieur d'un délai de soixante (60) jours suivant la date du dépôt de la plainte.

7. Le contenu de la plainte

- Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant.

- La date de l'événement.
- La nature de la plainte et, le cas échéant, l'identification de toute personne concernée par l'objet de la plainte.
- Un exposé des faits.
- Date et signature du plaignant.

7.1. Plainte anonyme

Une plainte anonyme pourrait s'avérer non recevable. Seule la nature même de la plainte et la crédibilité des faits rapportés pourraient permettre au responsable aux plaintes de traiter la plainte conformément à la présente procédure.

8. Le responsable aux plaintes

La direction générale est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes. Tout autre membre du personnel ou bénévole à l'emploi du CPS H-Y qui reçoit une plainte doit référer le plaignant directement et sans délai au responsable aux plaintes.

8.1. Mandat

Le responsable aux plaintes informe l'utilisateur de ses droits et des étapes de la procédure.

Si requis par l'utilisateur, le responsable aux plaintes doit lui prêter assistance ou s'assurer que lui soit prêté assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte.

Il reçoit la plainte, procède à l'ouverture du dossier et en assure la garde. Dans le cas d'une plainte verbale, le responsable aux plaintes recueille les informations pertinentes à l'aide du formulaire prévu à cet effet. Dans le cas d'une plainte écrite, il s'assure que la plainte contient tous les éléments nécessaires à son traitement.

Le responsable aux plaintes doit donner à l'utilisateur qui lui a fait une plainte un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.

Il procède à un examen sommaire de la plainte et peut, le cas échéant, la rejeter s'il juge qu'elle est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Dans ce cas, il en informe le plaignant par écrit ainsi que le comité des plaintes.

Il convoque le comité et dépose la plainte. Il doit faire parvenir à l'utilisateur la conclusion de l'étude du comité, par écrit dans les 60 jours suivants le dépôt de la plainte.

9. Le comité aux plaintes

9.1. Composition

Le comité est composé du directeur général, du président du CA et d'un autre membre, nommé par et parmi les membres du CA, à l'exception du représentant des employés.

9.2. Le mandat

Le comité étudie le dossier, rassemble et prend connaissance de tous les faits et documents pertinents, recueille les commentaires et les observations de toute personne concernée par l'objet de la plainte dont ils jugent le témoignage utile. Si après examen, le comité responsable des plaintes en arrive à la conclusion que la plainte n'est pas fondée, il en informe l'utilisateur, avec motifs à l'appui et il ferme le dossier.

Si le comité responsable des plaintes en arrive à la conclusion que la plainte est fondée, des correctifs devront être apportés dans les meilleurs délais. Le comité informe l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé quant à son bien-fondé ainsi que sur les correctifs apportés ou envisagés.

Le comité fait rapport au conseil d'administration sur l'application de la procédure d'examen des plaintes au moins une fois par année.

9.3. Délai

Le comité doit avoir formulé ses recommandations dans les 60 jours suivant le dépôt de la plainte.

10. Obligations de l'organisme

- Respecter intégralement la présente procédure.
- Publier la procédure d'examen des plaintes et informer les usagers de l'existence de cette publication et du moyen d'en obtenir un exemplaire.

- Traiter la plainte de l'utilisateur de manière confidentielle.
- Conserver le dossier du plaignant pendant une période de 5 ans.

11. Annexes :

1. Formulaire pour le dépôt d'une plainte au CPS H-Y.
2. Les droits reconnus par la loi sur la santé et les services sociaux.

FORMULAIRE DE PLAINTE

IDENTIFICATION DE L'USAGER

<hr/> <i>Nom de famille</i>	<hr/> <i>Prénom</i>
<hr/> <i>Adresse (nu. rue, appartement)</i>	<hr/>
<hr/> <i>Municipalité</i>	<hr/> <i>Code Postal</i>
<hr/> <i>Nu. de téléphone à la résidence</i>	<hr/> <i>Nu. de téléphone au travail (nu. de poste)</i>
<hr/>	<hr/>

IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT DE L'USAGER OU DE LA PERSONNE QUI L'ASSISTE (S'IL Y A LIEU)

(Si, conformément à la loi, l'utilisateur est représenté dans la formulation de la présente plainte, l'identification de son représentant est requise)

<hr/> <i>Nom de famille</i>	<hr/> <i>Nom de famille</i>
<hr/> <i>Adresse (nu. rue, appartement)</i>	<hr/>
<hr/> <i>Municipalité</i>	<hr/> <i>Code Postal</i>
<hr/> <i>Nu. de téléphone à la résidence</i>	<hr/> <i>Nu. de téléphone au travail (nu. de poste)</i>
<hr/>	<hr/>

Motif de la représentation

Lien avec l'utilisateur (s'il y a lieu)

Annexe 2

DROITS DES USAGERS RECONNUS PAR LA LOI SUR LA SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX

Information

4. Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources.

1991, c. 42, a. 4.

Droit aux services

5. 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.

1991, c. 42, a. 5; 2002, c. 71, a. 3.

Choix du professionnel

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

Rien dans la présente loi ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne.

1991, c. 42, a. 6.

Soins appropriés

7. 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.

1991, c. 42, a. 7.

Informations

8. Tout usager des services de santé et des services sociaux a le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant.

Il a également le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçus et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être ainsi que des mesures prises pour contrer, le cas échéant, de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident.

Pour l'application du présent article et des articles 183.2, 233.1, 235.1 et 431 et à moins que le contexte ne s'y oppose, on entend par:

« accident »: action ou situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être de l'utilisateur, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers.

1991, c. 42, a. 8; 2002, c. 71, a. 4.

Consentement requis

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

Le consentement aux soins ou l'autorisation de les prodiguer est donné ou refusé par l'utilisateur ou, le cas échéant, son représentant ou le tribunal, dans les circonstances et de la manière prévues aux articles 10 et suivants du Code civil.

1991, c. 42, a. 9; 1999, c. 40, a. 269.

Participation

10. Tout utilisateur 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 conformément aux articles 102 et 103.

Il en est de même pour toute modification apportée à ces plans.

1991, c. 42, a. 10.

Accompagnement

11. Tout utilisateur 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 ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

1991, c. 42, a. 11.

Représentant

12. Les droits reconnus à toute personne dans la présente loi peuvent être exercés par un représentant.

Sont présumées être des représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil:

- 1° le titulaire de l'autorité parentale de l'utilisateur mineur ou le tuteur de cet utilisateur;
- 2° le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'utilisateur majeur inapte;
- 3° la personne autorisée par un mandat donné par l'utilisateur majeur inapte antérieurement à son inaptitude;
- 4° la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte.

1991, c. 42, a. 12; 1999, c. 40, a. 269.

Exercice des droits

13. Le droit aux services de santé et aux services sociaux et le droit de choisir le professionnel et l'établissement prévus aux articles 5 et 6, 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.

1991, c. 42, a. 13.

Période d'hébergement

14. 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 domicile ou si une place lui est assurée auprès d'un autre établissement ou de l'une de ses ressources intermédiaires ou d'une ressource de type familial où il pourra recevoir les services que requiert son état.

Sous réserve du premier alinéa, un usager doit quitter l'établissement qui lui dispense des services d'hébergement dès qu'il reçoit son congé conformément aux dispositions du règlement pris en vertu du paragraphe 28° de l'article 505.

1991, c. 42, a. 14.

Langue anglaise

15. 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.

1991, c. 42, a. 15.

Recours

16. Rien dans la présente 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. Un tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation.

Il en est de même à l'égard du droit d'exercer un recours contre une ressource de type familial.

1991, c. 42, a. 16; 1999, c. 40, a. 269.

Réf. [http](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_4_2/S4_2.html) TITRE II - DROITS DES USAGERS; CHAPITRE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES;
[//www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_4_2/S4_2.html](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_4_2/S4_2.html)