



Ministère de la Santé et des Services sociaux

Commissaire-conseil au régime d'examen des plaintes

Le rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Colloque Pour le mieux-être des aînés
5^e édition | Colloque et salon d'exposition
16 septembre 2021, Trois-Rivières

➤ Qui est le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ?

- C'est la personne responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.
- C'est une personne indépendante, reconnue pour sa crédibilité et à qui un usager s'adresse sans crainte de représailles.

Que veut dire indépendance ?

C'est le droit, sans influence ni contraintes

- d'examiner les faits relatés dans la plainte
- de recueillir et d'analyser l'information
- de faire valoir sa position
- de formuler des conclusions et d'émettre, le cas échéant, des recommandations au conseil d'administration ou toute autorité visée de l'établissement ou à la plus haute autorité de la ressource externe

Fonction de commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- Assurer la promotion du régime d'examen des plaintes et de l'indépendance de la fonction.
- Diffuser l'information sur les droits et obligations des usagers et s'assurer de la formation des équipes de soins en lien avec lesdits droits.
- Examiner les plaintes avec diligence.
- Prêter assistance aux usagers durant tout le processus des plaintes.
- Traiter les signalements effectués au regard de la Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.
- Produire le rapport annuel des activités des commissaires.



Les droits des usagers

- Droit à l'information
- Droit aux services
- Droit de choisir un professionnel ou un établissement
- Droit de recevoir les soins que requiert son état
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser
- Droit de participer aux décisions
- Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté
- Droit à l'hébergement
- Droit de recevoir des services en anglais
- Droit d'accès à son dossier d'usager
- Droit à la confidentialité de son dossier d'usager
- Droit de porter plainte
- Droit à l'aide médicale à mourir



Qu'est-ce qu'une plainte ?

- Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur ou son représentant sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un établissement ou d'une ressource externe à laquelle l'établissement recourt notamment par entente de services visée à l'article 108 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS).
- Une plainte peut être déposée sous la LSSSS ou sous la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.
- Porter plainte est un geste constructif qui assure le respect des droits des usagers et qui contribue à améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux.

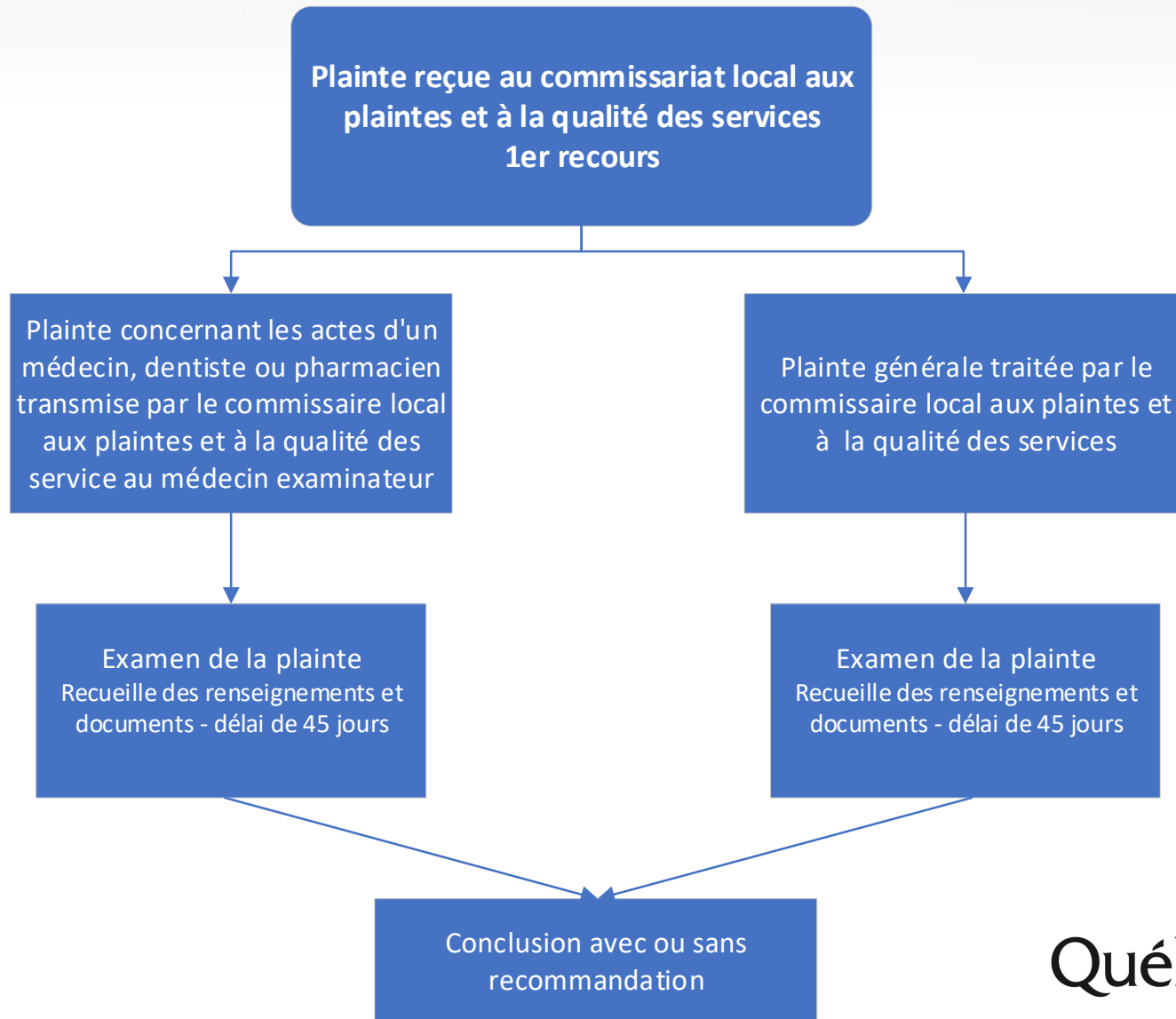
Objet d'une plainte

- Peut porter sur un service (rendu, refusé ou non disponible).
- Peut porter sur un droit explicite ou implicite.

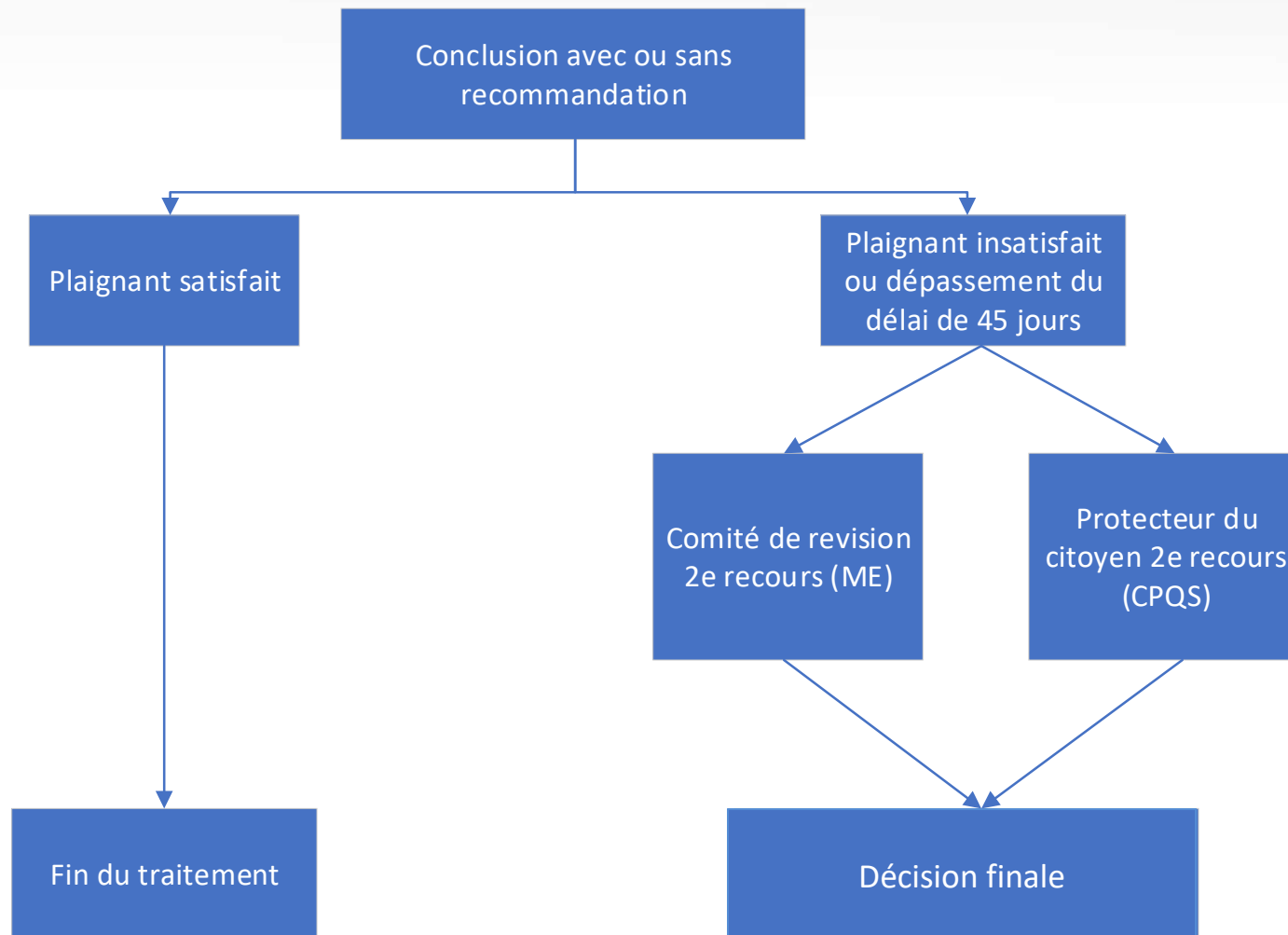
Régime d'examen des plaintes des usagers du réseau de la santé et des services sociaux

- Prévu dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux
- Contribue à améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux
- Examine les plaintes et traite les signalements de cas de maltraitance
- Deux paliers :
 - Première instance : le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
 - Deuxième instance : le Protecteur du citoyen
- Assistance et accompagnement possible :
 - Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
 - Comité des usagers
 - Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
 - Personne au choix de l'utilisateur

Processus d'examen d'une plainte



Processus d'examen d'une plainte... suite





Recommandations du Commissaire

- Le Comité de vigilance et de la qualité des services (CVQ) de l'établissement a la responsabilité d'assurer le suivi auprès du conseil d'administration (CA) des recommandations du commissaire.
- Le CVQ peut faire des recommandations au CA sur les mesures à prendre pour faire suite aux recommandations du commissaire dans un souci d'améliorer la qualité des services ainsi que la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.



Signalement de situation de maltraitance

Signalement : L'expression verbale ou écrite par un tiers d'un cas de maltraitance envers une personne vulnérable.

Qui peut dénoncer ?

Toute personne qui œuvre pour un établissement où une politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité s'applique et qui est témoin d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute personne vulnérable.

Vous pouvez rapporter la situation au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Québec 



Confidentialité

- Le commissaire doit prendre les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des renseignements qu'il obtient dans le cadre de son examen de la plainte ou du traitement du signalement.
- Réfère à la direction concernée et au responsable des ressources humaines pour suivi du dossier lorsque la prise de mesures disciplinaires appropriées semble être la voie envisagée.



Reddition de comptes

- Effectue un bilan de ses activités sous la forme d'un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services.
 - Rapport annuel du commissaire
 - Rapport annuel du médecin examinateur
 - Rapport annuel du Comité de révision
- Disponible sur le site Internet de chaque établissement.



Conclusion

Pour plus d'informations, visitez :

<https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes>

Pour communiquer avec un commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

- Site Web du CISSS/CIUSSS de votre territoire
- Services Québec :

Région de Québec : 418 644-4545

Région de Montréal : 514 644-4545

Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545 (sans frais)

Québec 