

Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM) janvier 2011

Présentation du Bureau de la
commissaire régionale aux plaintes et à
la qualité des services

Agence de la santé
et des services sociaux
de Montréal

Québec 

Mandat du CRPQS centré sur les droits des usagers

**Régime d'examen
des plaintes**
(plaintes et pouvoir d'intervention)

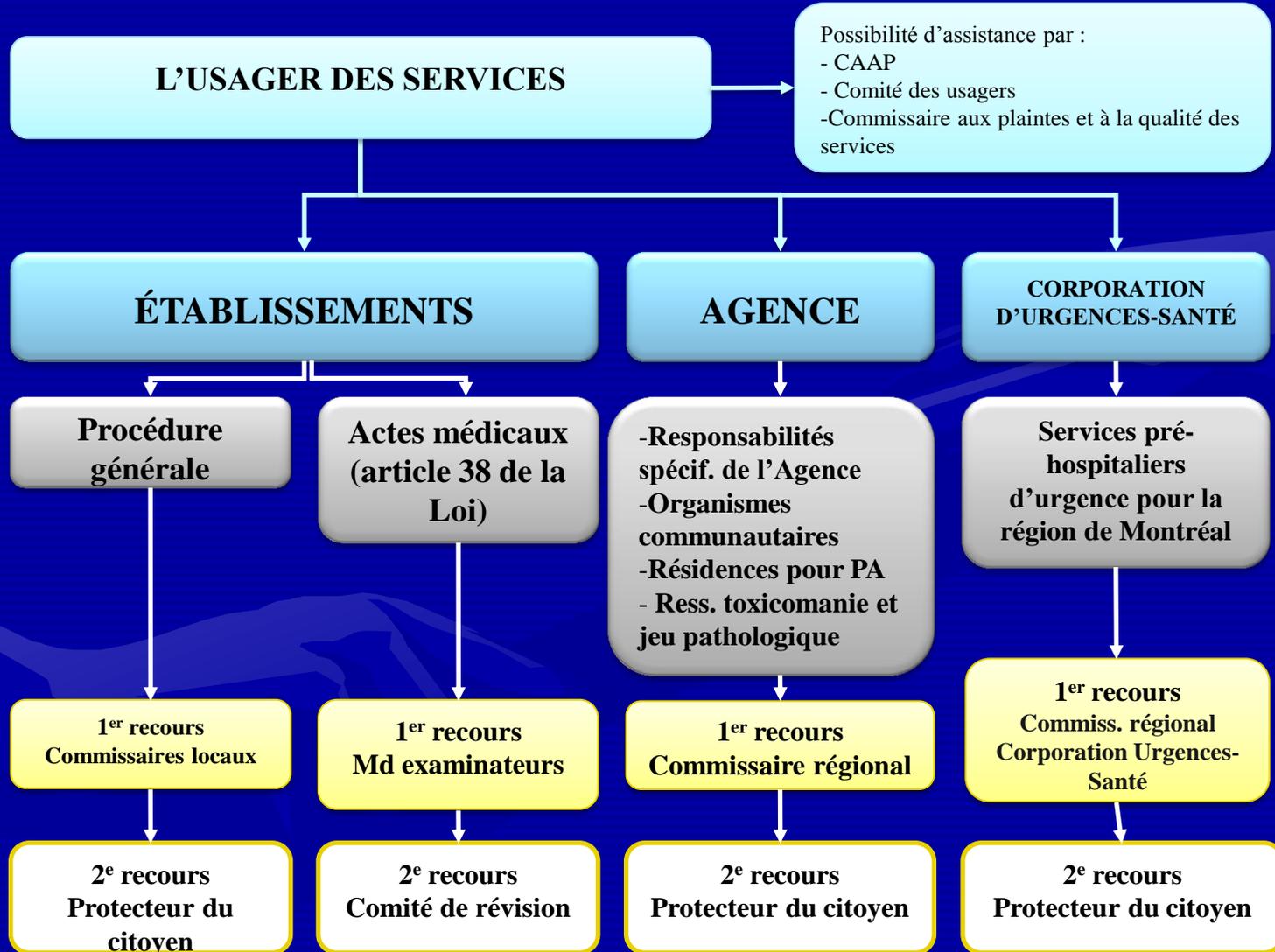
Information

**Droits des
usagers**

**Comités des usagers
&
Comités des résidents**

Bureau du CRPQS
(514) 286-6542

LES 2 PALIERS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES



Qui peut porter plainte au CRPQS ?

60. Peut directement formuler une plainte à l'agence:

1° toute personne qui utilise les services d'un **organisme communautaire** visé à l'article 334 ou celle qui est hébergée dans une résidence privée d'hébergement ou par un organisme communautaire visés à l'article 454, **par une ressource offrant de l'hébergement visée à l'article 346.0.21^[1] ou dans une résidence pour personnes âgées visée à l'article 346.0.1^[2] relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme ou de la résidence;**

[1] 346.0.21 :... par règlement : ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique

[2] **346.0.1.** Afin d'identifier les ressources en hébergement des personnes âgées de son territoire, une agence doit constituer et tenir à jour un registre des résidences pour personnes âgées.

Une résidence pour personnes âgées est un immeuble d'habitation collective où sont offerts, contre le paiement d'un loyer, des chambres ou des logements destinés à des personnes âgées et une gamme plus ou moins étendue de services, principalement reliés à la sécurité et à l'aide à la vie domestique ou à la vie sociale, à l'exception d'une installation maintenue par un établissement et d'un immeuble ou d'un local d'habitation où sont offerts les services d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial.

Qui peut porter plainte au CRPQS ?

Article 60 de la LSSSS :

3° toute personne physique relativement à l'exercice d'une **fonction ou d'une activité de l'agence qui l'affecte personnellement parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par** les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, **les organismes communautaires**, les résidences privées d'hébergement ou les organismes communautaires visés à l'article 454 ou les résidences pour personnes âgées visées à l'article 346.0.1;

Qui peut porter plainte au CRPQS ?

Article 60 de la LSSSS :

4° toute personne physique relativement à tout **service d'aide à la clientèle**, dont la prestation est assurée **par l'agence** elle-même dans le cadre de ses fonctions à l'égard de la population et des droits des usagers;

Qui peut porter plainte au CRPQS ?

5° toute personne physique qui requiert ou utilise des services d'un organisme, d'une société ou d'une personne, **dont les services ou les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lequel une entente de services aux fins de leur prestation a été conclue par l'agence** et qui ne peut autrement se prévaloir auprès d'un établissement du recours prévu à la section I, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.

Qu'est-ce que la plainte ?

1. Un droit reconnu aux usagers.
2. Peut porter plaintes sur deux aspects :
 - Le respect des droits;
 - La qualité des services (santé et services sociaux) que l'utilisateur a reçus ou aurait dû recevoir.
3. C'est une source d'information pour accroître la satisfaction des usagers et améliorer la qualité des services.

N.B. : Le commissaire a un pouvoir de recommandation auprès de l'instance visée.

Processus de traitement d'une plainte de A à Z par le commissaire



Le pouvoir d'intervention du commissaire

66. Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui dans le cadre de la présente section et du traitement diligent de leurs plaintes.

Fonctions.

À cette fin, il exerce notamment les fonctions suivantes:

7° il intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés; il fait alors rapport au conseil d'administration ainsi qu'à toute direction ou à tout responsable d'un service de l'agence ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services concernés et peut leur recommander toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits;

Obligations envers le commissaire

69. Le plaignant et toute autre personne, y inclus toute personne qui travaille ou exerce sa profession pour le compte d'un établissement, d'une ressource, d'un organisme, d'une société ou de toute personne autre que l'agence, doivent fournir au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services tous les renseignements ainsi que, sous réserve du deuxième alinéa de l'article 190 et de l'article 218, tous les documents qu'il exige pour l'examen de la plainte ou la conduite d'une intervention, y compris l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'utilisateur; toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que celui-ci convoque.

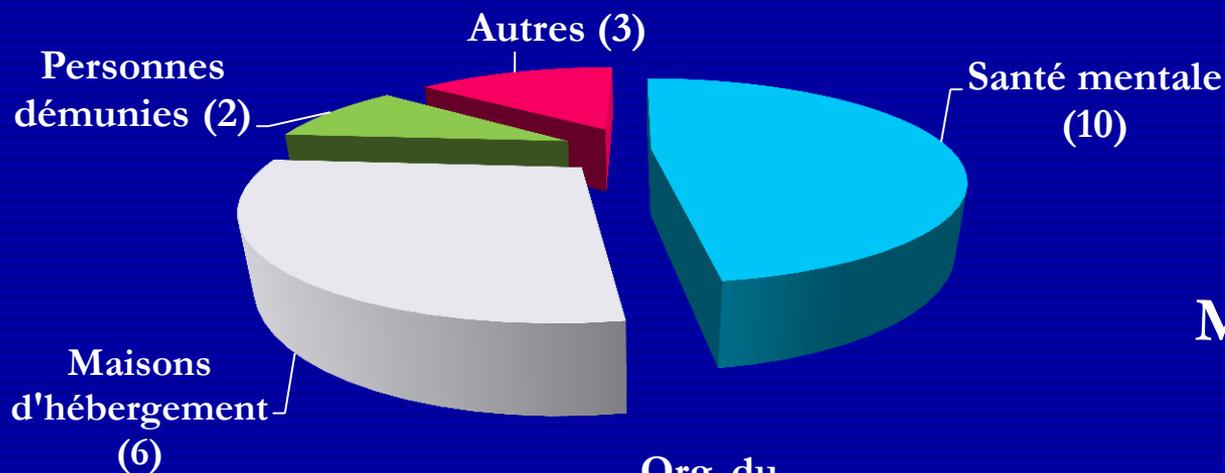
Droits des usagers

- Droits fondamentaux reconnus par la Charte des droits et par le Code civil;
- Droits particuliers reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

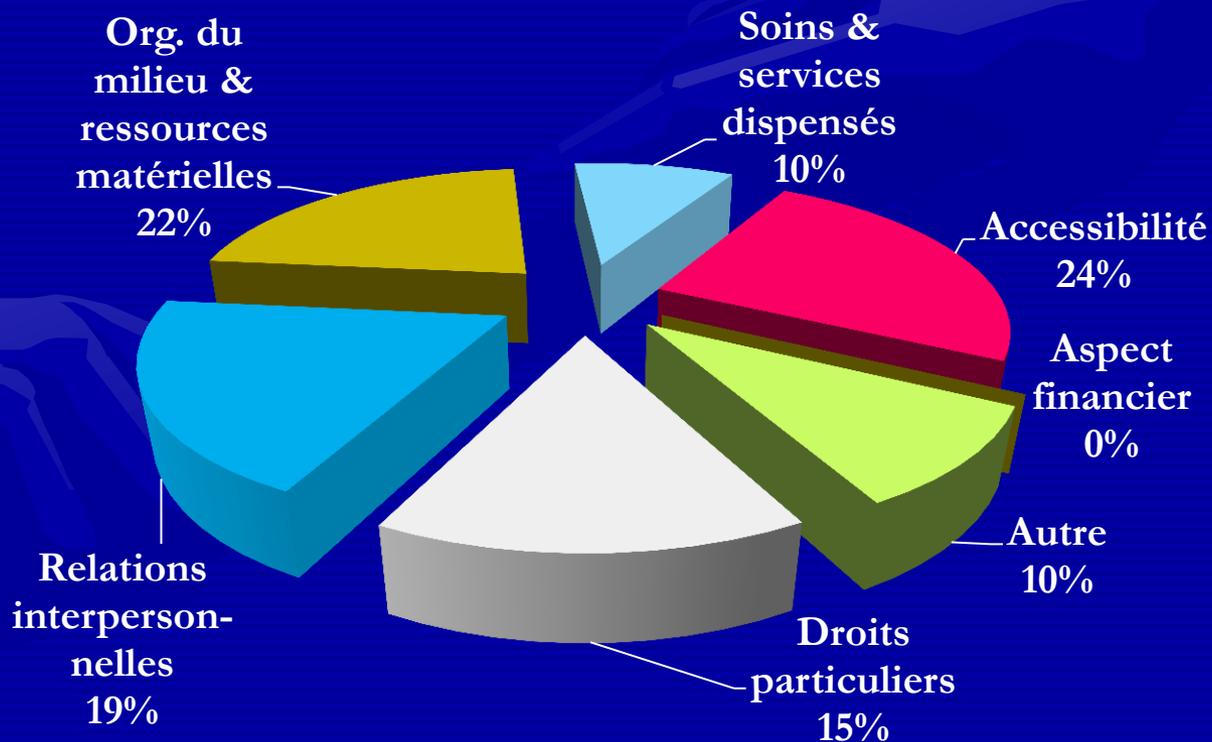
Droits particuliers reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (art. 4 à 16 ++)

- À l'information et à l'assistance;
- À des services de qualité qui répondent aux attentes;
- D'exercer un recours en cas d'insatisfaction.

Portrait des plaintes en OC (2009-2010)

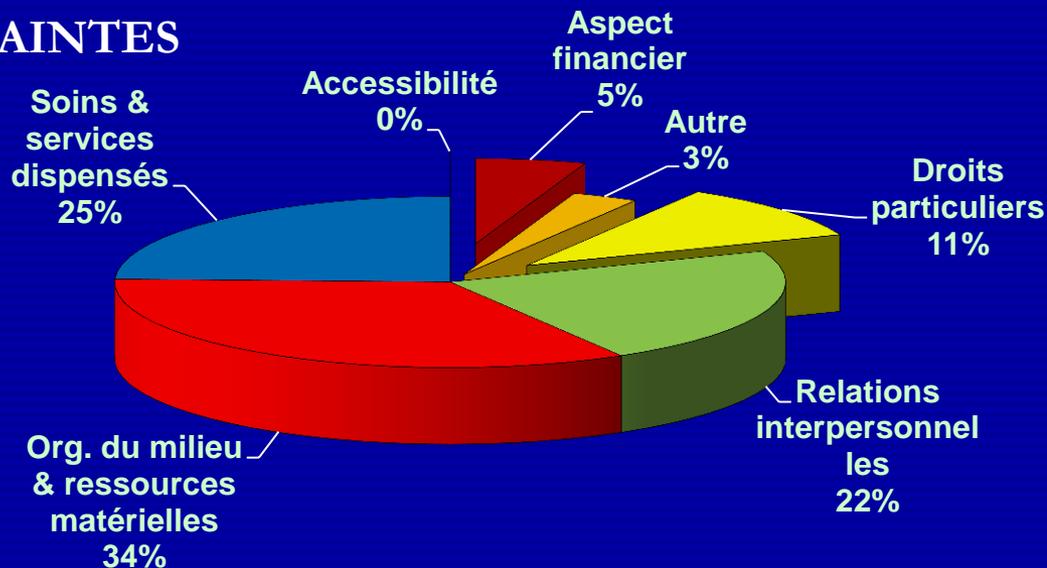


Motifs de plaintes

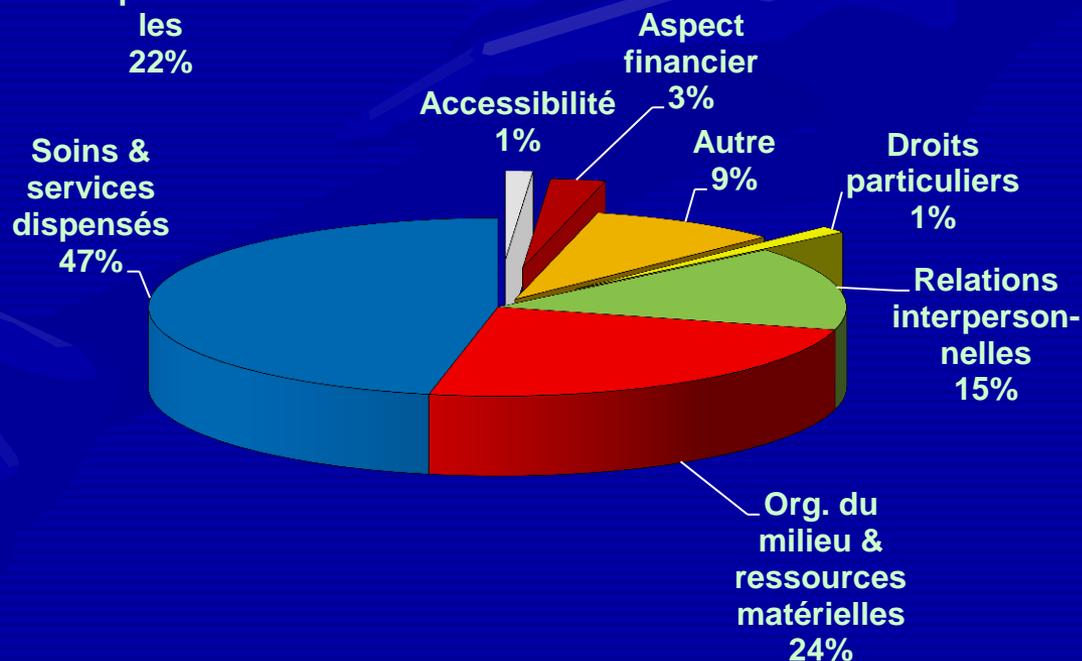


Motifs plaintes/interventions RPA (2009-2010)

PLAINTES



INTERVENTIONS



Comment peut-on faire la promotion des droits et du régime des plaintes ?

- Auprès de la clientèle des organismes communautaires et des résidences ?
- Auprès des conseils d'administration, des responsables et intervenants de ces ressources?

Les outils de promotion du MSSSS

<http://www.msss.gouv.qc.ca/reseau/plaintes.php>

LE RÉGIME D'EXAMEN
DES PLAINTES

Améliorer
LA QUALITÉ DES SERVICES:

NOTRE
PRÉOCCUPATION
CONSTANTE!

Québec

THE COMPLAINT
EXAMINATION SYSTEM

Improving
THE QUALITY OF SERVICES
IS OUR CONSTANT
CONCERN!

Québec

Améliorer
LA QUALITÉ DES SERVICES:

NOTRE
PRÉOCCUPATION
CONSTANTE!

Si vous êtes insatisfait ou si vous pensez que vos droits n'ont pas été respectés, tentez d'abord d'en parler aux personnes concernées.

Vos démarches et vos efforts pour trouver une solution ne vous ont pas donné satisfaction?

Vous pouvez formuler une plainte, verbalement ou par écrit, auprès d'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Si votre insatisfaction porte sur les services que vous recevez d'un établissement de santé et de services sociaux ou

- d'une ressource intermédiaire
- d'une ressource de type familial
- de tout autre organisme ou de toute autre société ou personne auxquels cet établissement recourt

Si votre insatisfaction porte notamment sur les services que vous recevez :

- d'un organisme communautaire
- d'une résidence privée d'hébergement
- d'une résidence pour personnes âgées
- d'une agence de la santé et des services sociaux
- d'un service de transport ambulancier*

Adressez-vous au **Commissaire local** aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.
(Nom et coordonnées)

Adressez-vous au **Commissaire régional** aux plaintes et à la qualité des services de votre région.
(Nom et coordonnées)

* Pour les régions de Montréal et de Lével, vous pouvez porter plainte, par écrit ou verbalement, au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de la Corporation d'hygiène santé. Vous pouvez le joindre en composant le 514 753-5262.

Vous avez besoin d'aide pour formuler votre plainte ou vous souhaitez être accompagné dans vos démarches ?

Plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (local ou régional)
- le comité des usagers de l'établissement (No téléphone du comité des usagers)
- le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région : 1 877 767-2227 (sans frais)

Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions que vous a transmises le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen :
téléphone (sans frais) : 1 800 462-5670 télécopieur (sans frais) : 1 800 802-7120
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Pour plus de renseignements, consultez le dépliant Le régime d'examen des plaintes Améliorer la qualité des services : notre préoccupation constante!

www.msss.gouv.qc.ca

Santé et Services sociaux
Québec

Information sur site Internet de l'Agence

www.santemontreal.qc.ca/fr/plaintes

- Qui peut porter plaintes ?
 - ✓ les droits des usagers
- À qui s'adresser ?
 - ✓ les recours
 - ✓ les coordonnées
- Qui peut vous aider ?
 - ✓ pour accompagner, pour assister à porter plainte