

Résumé de la Conférence de M. Jean Thouin
et de Mme Myriam Noiseux
du CAAP Montérégie sur
"Les droits de porter plainte contre les Services
de Santé et les Services sociaux"

Le Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes (CAAP) de la Montérégie est un organisme communautaire qui assiste et accompagne les usagers qui sont insatisfaits des services qu'ils ont reçus ou auraient dû recevoir d'un établissement du réseau de la santé ou des services sociaux. On y donne des informations sur les droits des usagers et les recours possibles s'ils désirent porter plainte. On les assiste au besoin dans leurs démarches. Les services sont gratuits et confidentiels.



Le CAAP aide à la bonne application de la **Loi sur les services de santé et les services sociaux**, laquelle prévoit notamment que:

- La raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- Le respect des droits des usagers et la reconnaissance de ses droits 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 le concernant;
- L'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

La Loi prévoit donc que l'utilisateur a des droits, notamment:

à l'information – aux services adéquats, avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire – au consentement aux soins – au professionnel et à l'établissement de son choix (sauf les CLSC) – de participer aux décisions – de recevoir des soins en cas d'urgence – d'être accompagné et assisté – à des services en langue anglaise si désiré – d'être représenté – d'avoir accès à son dossier – à des services d'hébergement – d'exercer un recours – de porter plainte.

UNE PLAINTÉ N'EST PAS UNE ACCUSATION

LE BUT N'EST PAS DE BLAMER, MAIS D'AMÉLIORER

Exemples de plaintes: accessibilité – qualité et organisation des services – attitude du personnel, des remplaçantes (qui sont moins habituées) – environnement, salubrité, nourriture, etc.

Les soignants, en général, visent à donner un bon service; le taux de satisfaction des usagers serait de l'ordre de 94%.

La plainte peut être verbale ou écrite, mais la plainte écrite est plus précise et permet de ne rien oublier.

Le CAAP s'occupe d'environ 600 personnes par année; 252 dossiers ont été ouverts et accompagnés l'an dernier.

Procédure pour porter plainte (verbale ou écrite):

A) Établissements, ressources intermédiaires ou de type familial: [CSSS, CHG, CLSC, CHSLD, Centre de Réadaptation (CR), Centre Jeunesse (CJ)]

Premier recours: l'établissement même (Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services – délai d'examen: 45 jours.

Deuxième recours: Le Protecteur du citoyen; -- aucun délai prévu.

B) Organismes communautaires, résidences d'hébergement privées agréées, services pré-hospitaliers, ou l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'Agence des Services de Santé:

Premier recours: L'Agence de Santé et des Services sociaux à l'attention de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services – délai 45 jours.

Deuxième recours: Le Protecteur du citoyen; -- aucun délai prévu.

C) Médecin, Dentiste ou Pharmacien:

Médecin examinateur: s'occupe d'examiner les plaintes d'ordre administratif ou organisationnel impliquant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident. – délai d'examen: 45 jours.

Comité de révision: délai de 60 jours.

Le CAAP peut accompagner une personne désireuse de déposer une plainte auprès d'un établissement; il est un organisme indépendant, mandaté à cet effet par le ministère de la santé et des services sociaux.

Coordonnées: 66, rue Court, bureau 306, Granby, Qc J2G 4Y5

(450) 361-2228 -- 1-800-263-0670