

## POLITIQUE

### Gestion des plaintes

#### OBJECTIF DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

Le respect des droits des patients est indispensable à une offre de services de qualité. En ce sens, la présente politique de gestion des plaintes vise l'amélioration en continue de la qualité des services offerts et le mieux-être de toutes les personnes qui un jour les utiliseront.

La Maison reconnaît donc, à cet effet, le droit de chaque patient et de ses proches d'exprimer son désaccord ou son insatisfaction à l'égard du comportement d'un membre du personnel, d'un professionnel ou d'un bénévole de la Maison ou des services qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir de la Maison.

La Maison reconnaît également le droit de chaque patient et de ses proches de demander une reconsidération d'une décision le concernant prise par la direction générale, la coordonnatrice ou la personne responsable d'un service, la personne titulaire d'un emploi, le bénévole ou le professionnel relevant de la Maison.

La *Maison Marie-Élisabeth* invite la personne insatisfaite de ses services ou son représentant à rencontrer dans l'immédiat la personne concernée ou son supérieur immédiat afin de communiquer ses mécontentements. La plupart du temps, une bonne communication aidera à répondre à l'insatisfaction et réglera le différend.

Advenant le cas d'une fin de non-recevoir ou de non-changement de comportement, la personne peut formuler sa plainte écrite selon le processus prévu à la présente politique.

#### 1. LES DÉFINITIONS

Maison : La maison de soins palliatifs et de fin de vie Marie-Élisabeth;

Patient : Personne bénéficiant des services de la Maison;

Proche : Toute personne qui est un proche parent ou ami du patient;

Service : Département de la Maison ayant à sa tête une responsable ou une coordonnatrice :

- Soins;
- Accueil;
- Cuisine;
- Événements;

- Administration;
- Entretien intérieur et extérieur;
- Sollicitation.

Professionnel : Tout membre d'un ordre professionnel qui œuvre à la Maison;

Personnel : Tout membre du personnel œuvrant à la Maison, à l'exception d'un professionnel;

Bénévole : Toute personne qui œuvre gratuitement à la Maison;

Comité des plaintes : Le comité des plaintes est formé de trois personnes, la direction générale, un membre du conseil d'administration nommé comme commissaire aux plaintes et la personne responsable du service ou du secteur.

## 2. PRINCIPES DIRECTEURS

- Tout patient, ou ses proches, se croyant lésé, a le droit d'exprimer son désaccord ou son insatisfaction à l'égard du comportement d'un membre du personnel, d'un bénévole ou d'un professionnel ou des services qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir de la Maison;
- Le patient, ou ses proches, a le droit de faire valoir son point de vue et de présenter ses observations au cours de l'examen de sa demande;
- La Maison doit traiter de façon confidentielle toute plainte déposée à l'encontre des services rendus ou d'une décision d'un membre de son personnel, d'un bénévole ou d'un professionnel;
- L'exercice de ce droit appartenant au patient, ou à ses proches, doit se faire dans le respect de ces derniers.

## 3. OBJECTIF GÉNÉRAL

La présente politique vise à préciser les modalités d'exercice du droit d'expression par le patient ou un de ses proches eu égard à son désaccord ou à son insatisfaction des services qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir ou eu égard à son désaccord ou à son insatisfaction quant à une décision qui le concerne lui, ou ses proches, de même que les modalités d'examen d'une plainte.

## 4. OBJECTIFS PARTICULIERS

- Permettre au patient, ou à ses proches, qui s'estime lésé dans ses droits, d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte à ce sujet;
- Permettre au patient, ou à ses proches, d'obtenir le plus rapidement possible une décision juste et équitable et, le cas échéant, de reconsidérer, voire réviser la décision;
- Viser à ce que toute plainte ou toute demande de reconsidération ou de révision de décision s'exerce d'abord le plus près possible du lieu de prise de la décision contestée et cela dans le plus court délai possible;

- Fournir au plaignant un interlocuteur valable et crédible, pour répondre rapidement à son motif d'insatisfaction et le tenir informé du suivi de sa plainte, quelles que soient les conclusions.

## 5. DROITS DU PATIENT RECONNUS PAR LA LOI

Le patient a droit :

- D'être informé sur les services, l'endroit où ils sont donnés, la façon d'y accéder et de les obtenir;
- D'être informé sur son état de santé physique ou psychosociale, sur les solutions envisageables et leurs conséquences;
- De recevoir des services adéquats sur les plans humain, scientifique et social;
- De choisir le professionnel ou l'établissement qui lui offrira les services désirés;
- De donner ou refuser son consentement à des soins;
- De recevoir des soins en cas d'urgence;
- De participer aux décisions qui le concernent;
- S'il est d'expression anglaise, de recevoir des services dans sa langue;
- D'être accompagné et/ou assisté lorsque qu'il désire obtenir de l'information sur les services;
- D'exercer un recours lorsqu'il estime qu'un manquement a été commis à son endroit;
- De consulter son dossier.

## 6. EXPRESSION DE SON INSATISFACTION

Si un patient, ou un de ses proches, est insatisfait des services reçus ou d'une décision qui le concerne, il devrait, ***dans un premier temps***, aborder franchement la question avec le personnel, le bénévole ou le professionnel qui s'occupe de lui ou qui a pris la décision. Très souvent, cette simple démarche amènera une solution acceptable.

S'il demeure insatisfait de la réponse obtenue ou s'il est mal à l'aise d'en parler directement avec la personne concernée, il peut en parler avec la personne responsable ou la coordonnatrice du service concerné ou avec la direction générale. La personne à l'accueil pourra lui fournir le nom et les coordonnées de cette personne afin qu'il puisse prendre rendez-vous.

Malgré cela, il peut toujours déposer une plainte selon les modalités ci-après.

## 7. TRAITEMENT DE LA PLAINTE

Si le patient, ou un de ses proches, désire déposer une plainte, il peut :

### 7.1 À l'interne :

S'il désire effectuer la plainte auprès du comité aux plaintes de la Maison, il sera soumis aux modalités suivantes, à savoir :

- Le plaignant doit compléter le formulaire prévu à cet effet (voir annexe A) ou, à tout le moins, rédiger une lettre à cet effet et remettre celle-ci à un membre de l'administration dans une enveloppe cachetée avec la mention « Plainte – date »;
- Les membres du comité recevront la plainte et procéderont dans les meilleurs délais à la cueillette des informations nécessaires à leur compréhension des événements qui ont suscité la plainte;
- Le responsable du comité communiquera par écrit avec le plaignant dans les plus brefs délais (maximum 10 jours de la réception de la plainte) afin de l'informer des démarches que le comité entend prendre et des délais impliqués;
- Les démarches concernant le suivi de la plainte seront consignées par écrit dans le formulaire prévu à cet effet (voir annexe B);
- Les conclusions du comité seront transmises par écrit au plaignant dans les meilleurs délais possibles.

Un membre du personnel, un bénévole ou un professionnel qui est informé qu'un patient désire porter une plainte à l'interne, alors qu'il n'est pas en mesure de le faire par lui-même, notamment en raison de sa condition physique, doit en aviser le comité aux plaintes dans les plus brefs délais et ce, de façon strictement confidentielle.

### 7.2 À l'externe :

#### 7.2.1 Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Toute personne peut directement formuler une plainte au Centre intégré de santé et des services sociaux (CISSS) du Bas-Saint-Laurent, en s'adressant au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

En vertu du premier paragraphe de l'article 60 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (L.R.Q. c. S-4.2) : « 1° Peut directement formuler une plainte à l'agence (lire ici CISSS) : toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire visé à l'article 334 ou à l'article 454, relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme.»

Nommé par le conseil d'administration du Centre intégré de santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services examine les plaintes des usagers.

Les coordonnées du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services sont les suivantes :

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
CISSS Bas-Saint-Laurent  
287, rue Pierre-Saindon, 3<sup>e</sup> étage  
Casier postal 3500  
Rimouski (Québec) G5L 8V5  
1 844 255-7568  
[plaintes.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca)

#### 7.2.2 Protecteur du citoyen

Tout patient ou, le cas échéant, son représentant, qui n'a pas reçu les conclusions du Centre intégré de santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent dans les 45 jours du dépôt de la plainte ou qui éprouve une insatisfaction au sujet des conclusions que le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services lui a communiquées à la suite de l'examen de sa plainte, peut s'adresser au protecteur du citoyen. Les coordonnées du protecteur du citoyen sont les suivantes :

1080, côte du Beaver Hall, 10<sup>e</sup> étage, bureau 1000  
Montréal (Québec) H2Z 1S8  
Télécopieur : 1 866 902-7130  
Courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)

#### 7.2.3 Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

Afin de l'aider à formuler sa plainte, tout plaignant peut être assisté et accompagné par un parent, un ami ou quelqu'un en qui il a confiance.

Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)  
125, boulevard René-Lepage Est, bureau 311  
Rimouski (Québec) G5L 1N9  
**Téléphone** : 418 724-6501  
**Courriel** : [soutien@caapbsl.org](mailto:soutien@caapbsl.org)  
**Site Web** : [www.caapbsl.org](http://www.caapbsl.org)

Ce service est gratuit et confidentiel.

#### 7.2.4 Plaintes concernant un professionnel de la santé

Si la plainte du patient ou de l'un de ses proches concerne un service ou une décision prise par un professionnel œuvrant au sein de la Maison, le plaignant peut effectuer une plainte directement à l'ordre professionnel auquel il est rattaché.

### AFFICHAGE DE LA POLITIQUE ET INFORMATION AUX PATIENTS ET À LEURS PROCHES

La présente politique sera affichée dans les endroits suivants : au poste des soins, près des bureaux administratifs et sur le site Web de la Maison.

## 9. COMITÉ AUX PLAINTES DE LA MAISON

Ce comité est formé de trois membres désignés par le conseil d'administration, dont notamment la personne commissaire aux plaintes qui en prend la responsabilité, la direction générale et la personne responsable du secteur concerné. Si l'une de ces personnes est visée directement par la plainte, celle-ci devra céder sa place à une autre personne neutre désignée par les membres du conseil d'administration.

Les membres de ce comité, à l'unanimité, pourront requérir de façon ponctuelle tout spécialiste ou professionnel qu'ils jugeront à propos pour traiter une plainte.

## 10. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

### 10.1 Conseil d'administration

- Adopte la présente politique et toute modification ultérieure;
- S'assure de son application;
- Nomme la personne commissaire aux plaintes annuellement parmi les membres du conseil d'administration, en même temps que l'attribution des postes d'officiers.

### 10.2 Direction générale

- Fait partie du comité aux plaintes;
- S'assure de la diffusion de la présente politique;
- Aide au besoin les membres du conseil d'administration et du comité dans l'application de cette dernière.

### 10.3 Commissaire aux plaintes

- Fait partie du comité aux plaintes;
- Prend en charge le processus de traitement des plaintes.

### 10.4 La coordination des soins, la coordination des services médicaux, les responsables des services et les responsables de secteur

- Apportent leur soutien dans l'application des recommandations faites par le comité aux plaintes.

### 10.5 Personnel, bénévoles et professionnels

Le personnel, les bénévoles et les professionnels doivent être à l'écoute des patients et de leurs proches afin d'offrir des services de qualité et d'éviter le dépôt d'une plainte.

## 11. MÉCANISME DE RÉVISION

La présente politique sera révisée au besoin, ou minimalement aux cinq (5) ans.

**ANNEXE A**

**FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT D'UNE PLAINTE AUPRÈS DU  
COMITÉ AUX PLAINTES**

**1. USAGER**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_  
N° civique Rue Code postal

Tél. résidence : \_\_\_\_\_ Cellulaire : \_\_\_\_\_

Lieu de séjour actuel : \_\_\_\_\_ N° de chambre : \_\_\_\_\_

**2. PLAIGNANT (si différent de l'utilisateur)**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_  
N° civique Rue Code postal

Tél. résidence : \_\_\_\_\_ Cellulaire : \_\_\_\_\_

Lien du plaignant avec le patient : \_\_\_\_\_

**3. OBJET DE LA PLAINTE (résumé)**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ajouter une feuille si nécessaire

4. BUT POURSUIVI

---

5. MON CONSENTEMENT À CONSULTER MON DOSSIER MÉDICAL AU BESOIN ET SI NÉCESSAIRE  
POUR DES RAISONS DE COMPRÉHENSION DE LA PLAINTE

J'y consens et j'appose mes initiales \_\_\_\_\_

**Confidentialité des renseignements personnels**

Conformément à la loi, les renseignements recueillis dans le cadre du traitement de cette plainte ne serviront qu'à l'examen de celle-ci et toutes les mesures seront prises pour en garantir la confidentialité.

Date : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
                  Année                    Mois                    Jour

---

Signature du patient

Signature du plaignant (si différent du patient)

---

Signature de la personne qui a prêté  
assistance pour la formulation de la plainte



**ANNEXE B**

DÉMARCHES DE SUIVI DES PLAINTES PAR LES MEMBRES DU COMITÉ AUX PLAINTES

Plainte No : \_\_\_\_\_

Prénom et nom du plaignant : \_\_\_\_\_

Patient

Autre (famille, visiteur, etc.) : \_\_\_\_\_

OBJET DE LA PLAINTE

---

---

---

Concerne :     Un membre du personnel     Un bénévole     Un professionnel

1. DOSSIER DU PATIENT

Admis le : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_    Chambre N°: \_\_\_\_\_  
                  Année                    Mois                    Jour

Diagnostic à l'admission (si pertinent) : \_\_\_\_\_

---

2. ANALYSE DU DOSSIER

Cueillette des informations relatives à l'événement

---

---

---

---

---

---

---

Obtenues auprès de : \_\_\_\_\_    Date : \_\_\_\_\_

Démarches de suivi des plaintes

Appel au plaignant obligatoire dans les 10 jours de la réception de la plainte (dater et expliquer clairement les différents volets abordés)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

3. RENCONTRE DE L'EMPLOYÉ, DU BÉNÉVOLE OU DU PROFESSIONNEL CONCERNÉ

Identification de l'employé, du bénévole ou du professionnel

\_\_\_\_\_  
Prénom et nom

\_\_\_\_\_  
Fonction, poste, secteur

Rencontre de la personne concernée :  Oui  Non

Est-ce un :  Premier incident  Deuxième incident  Troisième incident

Mesures prises face à l'employé, au bénévole ou au professionnel :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

4. PISTES D'AMÉLIORATION

- a) Identification des pistes
- b) Mise en application
- c) Évaluation des résultats
  - Comment allez-vous mesurer les résultats?
  - Quand prévoyez-vous les évaluer?

---

---

---

---

5. SITUATION COMMUNIQUÉE À L'ÉQUIPE DU SERVICE

Oui (inscrire la date) : \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Non (inscrire la raison) : \_\_\_\_\_

6. FORMULAIRE DE RÉTROACTION REMIS À L'EMPLOYÉ, AU BÉNÉVOLE OU AU PROFESSIONNEL

Oui (inscrire la date) : \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Non (inscrire la raison) : \_\_\_\_\_

7. COMMENTAIRES PARTICULIERS

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Signature du responsable du comité aux plaintes

Date