
Agence de la santé
et des services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

Québec 

PROCÉDURE D'EXAMEN DE DÉCISIONS PRISES PAR L'ÉTABLISSEMENT POUR METTRE FIN À UNE MÉSENTENTE ENTRE UNE RESSOURCE NON INSTITUTIONNELLE ET L'ÉTABLISSEMENT GESTIONNAIRE

Adopté par le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services
sociaux de Chaudière-Appalaches le 20 juin 2007

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007
Bibliothèque et Archives Canada, 2007

ISBN 978-2-89548-439-4 (version imprimée)
ISBN 978-2-89548-440-0 (version PDF)

Toute reproduction partielle ou intégrale de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

© Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2007

TABLE DES MATIÈRES

| | <u>Page</u> |
|----------------------------------------------------------------|-------------|
| PRÉAMBULE | 5 |
| SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES | |
| 1. Objet..... | 7 |
| 2. Valeurs | 7 |
| 3. Rôles, responsabilités et obligations des partenaires | 7 |
| 4. Définitions. | 7-8 |
| SECTION 2 – PROCÉDURE | |
| 5. Comité d'examen | 9 |
| 6. Réception de la demande..... | 9-10 |
| 7. Demandes inadmissibles | 10 |
| 8. L'examen de la décision de l'établissement | 10 |
| 9. Décision | 10 |
| 10. Les modalités de suivi des décisions..... | 10 |
| Annexe 1 | |
| RÔLES, RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS DES PARTENAIRES..... | 11-12 |

L'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches tient à remercier les Agences de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, de la Mauricie et du Centre-du-Québec et de l'Outaouais pour avoir permis de consulter leurs documents et d'en reproduire certaines sections.

PRÉAMBULE

L'article 307 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2) (LSSSS) confie aux agences un rôle particulier en matière de règlement de mécontente entre une ressource de type familial ou une ressource intermédiaire et un établissement gestionnaire. Il prévoit la possibilité pour une ressource de demander à l'Agence d'examiner une décision rendue par l'établissement gestionnaire.

De plus, les agences doivent s'assurer :

- ▶ que chacun des établissements gestionnaires de ressources adopte une procédure pour le traitement de leurs sujets de mécontentement et de règlement de leurs mécontentes;
- ▶ que l'établissement a bien fait connaître aux ressources l'existence de cette procédure;
- ▶ que l'établissement applique la procédure lorsqu'une ressource formule une demande de règlement de mécontente.

L'Agence n'intervient dans le processus de traitement et de règlement des mécontentes que lorsque les procédures propres aux établissements ont été respectées. L'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches correspond donc au quatrième niveau de recours pour la ressource :

- ▶ premier niveau : les intervenants usagers et ressources;
- ▶ deuxième niveau : le supérieur hiérarchique;
- ▶ troisième niveau : le responsable du règlement des mécontentes de l'établissement;
- ▶ **quatrième niveau : l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches.**

NATURE DES DÉCISIONS DE L'AGENCE

Bien que la décision d'une agence prise en application de l'article 307 de la LSSSS ne puisse être exécutoire, l'Agence n'étant pas une instance judiciaire, l'établissement et la ressource doivent, toutefois, se considérer liés par cette décision car, autrement, cela aurait pour effet de rendre l'article 307 inefficace et contraire à l'objectif poursuivi par le législateur.

S'il y a lieu, l'établissement devra rendre compte à l'Agence des démarches entreprises ou effectuées afin d'apporter les correctifs qui lui auront été demandés.

La procédure de l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches (l'Agence) est conforme aux normes annexées aux ententes du 23 février 2006 entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et la Fédération des familles d'accueil du Québec (FFAQ), la Fédération des ressources intermédiaires jeunesse du Québec (FRIJQ) et l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ).

SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objet

La présente procédure a pour objet d'établir la procédure de traitement et de règlement des mécontentements, lorsqu'une ressource demande à l'Agence d'examiner une décision rendue par l'établissement gestionnaire.

2. Valeurs

La présente procédure se fonde sur les valeurs communes à l'ensemble des partenaires, telles qu'elles sont énoncées dans les ententes de février 2006, à savoir :

- agir dans le respect de l'utilisateur et de son droit à des services de qualité;
- agir conformément aux lois, règlements, politiques, procédures (ministérielles et de l'établissement gestionnaire) et contrat, qui balisent ses conduites et l'exercice de son rôle;
- présumer de la bonne foi de l'autre partenaire;
- permettre à l'autre partenaire d'être entendu et de donner son point de vue;
- respecter les principes d'objectivité et d'équité;
- agir dans un esprit de collaboration et participer activement à la recherche et à la mise en place de solutions lorsque des difficultés surviennent.

3. Rôles, responsabilités et obligations des partenaires

Les normes relatives aux rôles, aux responsabilités et aux obligations des partenaires, stipulées dans les ententes, s'appuient sur le cadre législatif dans lequel opèrent les ressources non institutionnelles, les établissements gestionnaires, les établissements utilisateurs, l'Agence, ainsi que le ministère de la santé et des services sociaux. Ces normes sont décrites à l'annexe 1 de la présente procédure.

4. Définitions

Dans la présente procédure, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes suivants signifient :

Mécontentement : Insatisfaction. (Exemples : une ressource rencontre des difficultés liées au plan de service de l'utilisateur; une ressource estime que le contrat la liant avec l'établissement gestionnaire n'est pas respecté.) L'expression d'un mécontentement ne signifie pas forcément qu'il y a mécontentement même si le mécontentement peut précéder la mécontentement.

Mécontentement : Mauvaise entente, désaccord, divergence d'opinion portant sur un objet déterminé. (Exemples : L'établissement gestionnaire demande à une ressource de corriger ce qu'il juge être une lacune importante, ce avec quoi la ressource est en désaccord; une ressource accuse l'établissement gestionnaire d'abuser de ses prérogatives alors que ce dernier estime appliquer le contrat et les règles en vigueur).

La mécontente n'est pas l'expression d'un simple mécontentement. Elle survient entre deux partenaires signataires d'un contrat, dont la relation est encadrée par l'ensemble des lois, règlements, politiques et procédures (ministérielles et de l'établissement gestionnaire) en vigueur. La mécontente n'est pas l'expression d'un désaccord avec l'un de ces éléments (lois, règlement, etc.) Elle survient lorsque le dialogue entre une ressource et ses principaux interlocuteurs est difficile, voire conflictuel et/ou lorsque les positions des deux parties, sur un ou plusieurs sujets, semblent inconciliables. Ultimement, une mécontente peut se traduire par un bris de confiance de l'établissement gestionnaire envers une ressource, entraînant la résiliation du contrat par l'établissement gestionnaire ou le désistement de la ressource.

Établissement gestionnaire : Établissement public désigné par l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches en vertu de l'article 304 de la LSSSS pouvant recourir aux services de ressources intermédiaires et de ressources de type familial, ou, en vertu de l'article 108 de la LSSSS, recourant à toute autre ressource non institutionnelle, aux fins de la réalisation de sa mission et qui doit en assurer le suivi professionnel.

Établissement utilisateur : Établissement public responsable du suivi clinique d'un usager qui est confié par l'établissement gestionnaire à une ressource non institutionnelle.

Ressource non institutionnelle : Toute personne physique ou morale, autre qu'un établissement, rattachée à un établissement gestionnaire public par un lien contractuel, qui, afin de maintenir ou d'intégrer à la communauté un usager inscrit à ses services, lui procure, par l'entremise de cette ressource, soit un milieu de vie adapté à ses besoins (gîte), soit lui dispense des services de soutien ou d'assistance requis par sa condition, ou les deux à la fois.

Ressource intermédiaire : Une personne physique ou morale, autre qu'un établissement public, rattachée à un établissement gestionnaire par un lien contractuel, qui, afin de maintenir ou d'intégrer à la communauté un usager inscrit à ses services, lui procure, par l'entremise de cette ressource, un milieu de vie adapté à ses besoins (gîte) et lui dispense des services de soutien ou d'assistance requis par sa condition. (Art. 302, LSSSS)

Ressource de type familial : « Les ressources de type familial se composent des familles d'accueil et des résidences d'accueil. » (Art. 311, LSSSS)

Résidence d'accueil : Une ou deux personnes physiques qui accueillent chez elles au maximum neuf adultes ou personnes âgées qui leur sont confiés par un établissement gestionnaire public afin de répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel. (Art. 312, LSSSS)

Famille d'accueil : « Une ou deux personnes qui accueillent chez elles au maximum neuf enfants en difficulté qui leur sont confiés par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie favorisant une relation de type parental dans un contexte familial. » (Art. 312, LSSSS)

SECTION 2 – PROCÉDURE D'EXAMEN DE DÉCISIONS PRISES PAR L'ÉTABLISSEMENT POUR METTRE FIN À UNE MÉCONTENTE ENTRE UNE RESSOURCE ET L'ÉTABLISSEMENT GESTIONNAIRE

Toute demande adressée à l'Agence par une ressource, en vertu de l'article 307 de la LSSSS, doit être traitée avec objectivité et célérité par le ou les responsables de l'application de la procédure d'examen de décisions prises pour mettre fin à des mécontentes.

5. Comité d'examen

Le responsable de l'application de la procédure d'examen des décisions est un cadre supérieur de l'Agence, en l'occurrence le directeur des services sociaux et communautaires.

Pour chaque demande d'examen, le responsable de l'application de la procédure d'examen des décisions constitue un comité afin de traiter la demande. Ce comité est constitué de deux personnes :

- le cadre supérieur de la direction responsable de la gestion du dossier des ressources non institutionnelles;
- le professionnel responsable du programme service auquel est rattachée la ressource.

La personne responsable de la gestion du dossier des ressources non institutionnelles ne peut être désignée à titre de membre du comité d'examen, mais elle peut être consultée au besoin.

Les membres du comité font preuve d'impartialité. Ils ne doivent pas avoir d'intérêt personnel direct ou indirect en lien avec l'objet de la mécontente. Dans un tel cas, les personnes devront être remplacées par d'autres exerçant des fonctions similaires au sein de l'Agence.

6. Réception de la demande

a. Une demande d'examen d'une décision prise par l'établissement doit être adressée à l'Agence par écrit.

b. Au besoin, une ressource peut exiger une assistance pour la formulation écrite de sa demande d'examen de la décision. Ainsi, dans l'unique but d'aider la ressource dans la formulation de sa demande d'examen de décision, le responsable référera ladite ressource à un tiers indépendant. En aucun temps, ce tiers ne pourra émettre d'opinion quant au bien-fondé de la demande.

Le tiers, à qui la ressource sera référée pourra être un représentant d'une association de ressources ou d'un établissement non concerné dans la mécontente ou toute autre personne qui fera l'assentiment des deux parties.

c. La demande de la ressource doit normalement comprendre l'avis de décision écrit de l'établissement gestionnaire.

d. Dans les cinq jours ouvrables de la réception de la demande, l'Agence fait parvenir à la ressource :

- un accusé réception;
- l'information concernant la possibilité pour la ressource d'être accompagnée par la personne de son choix;
- le déroulement de la procédure d'examen de la décision.

e. Dans les cinq jours ouvrables de la réception de la demande, l'Agence avise l'établissement concerné de la demande d'examen de sa décision et du déroulement de la procédure d'examen.

Lorsque la ressource est représentée par un tiers, elle doit autoriser ce tiers par écrit. Le choix de cette personne est laissé à la discrétion de la ressource : un représentant d'une association de ressources, un avocat ou toute autre personne.

7. Demandes inadmissibles

Est considérée inadmissible et hors juridiction de l'Agence, une demande d'examen qui concerne une décision qui est en instance de traitement judiciaire ou qui a déjà fait l'objet d'un règlement devant les tribunaux.

Est également considérée comme inadmissible, une décision prise par un établissement à l'égard d'une ressource, alors que cette décision est concordante avec les recommandations du commissaire local à la qualité des services (établissement) ou du commissaire régional à la qualité des services (Agence) à la suite d'une plainte formulée par un usager.

8. L'examen de la décision de l'établissement

L'examen de la décision de l'établissement comporte au moins:

- a. l'examen des documents pertinents soumis par la ressource et l'établissement gestionnaire;
- b. une rencontre du comité d'examen avec la ressource;
- c. une rencontre du comité d'examen avec l'établissement gestionnaire.

9. Décision

L'Agence informe la ressource (et s'il y a lieu son représentant) et l'établissement des résultats de l'examen et de sa décision dans les 45 jours ouvrables à compter de la réception de la demande.

10. Les modalités de suivi des décisions

L'Agence désigne le professionnel chargé du programme service auquel est rattaché la ressource comme responsable d'effectuer le suivi de la décision et des recommandations auprès de l'établissement.

Lorsque nécessaire, le cadre supérieur de la direction responsable de la gestion du dossier des ressources non institutionnelles (en l'occurrence le directeur des services sociaux et communautaires) fait rapport au conseil d'administration de l'Agence.

Annexe 1

RÔLES, RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS DES PARTENAIRES

Les rôles, responsabilités et obligations des partenaires sont déterminés par la LSSSS et les balises contractuelles des ressources non institutionnelles. Les descriptions suivantes ne sont donc pas exhaustives.

RESSOURCES NON INSTITUTIONNELLES

Ces ressources offrent soit un service d'hébergement comprenant le gîte et le couvert, soit des services de soutien et d'assistance à des usagers qui leur sont confiés par un établissement gestionnaire, ou les deux à la fois. À cette fin, elles doivent aussi respecter les obligations telles qu'elles sont définies au contrat et, le cas échéant, selon les plans d'intervention ou les plans de services individualisés des usagers tout en offrant un milieu de vie favorisant le développement et le bien-être des usagers.

ÉTABLISSEMENTS GESTIONNAIRES

Les établissements gestionnaires sont responsables de fournir les services de santé et les services sociaux. Ils ont une responsabilité générale de protection, de sécurité, de développement et d'intégration sociale des usagers. À cette fin, ils doivent notamment :

- procéder au recrutement et à l'évaluation des ressources de type familial et des ressources intermédiaires en vue de leur reconnaissance par l'Agence (Art. 305, LSSSS);
- assurer le suivi professionnel des usagers sous sa responsabilité (Art. 306, LSSSS);
- voir à l'évaluation des besoins des usagers (évaluation des besoins des usagers et définition des services attendus des ressources à l'aide des grilles d'évaluation officielles) et orienter les usagers vers les ressources les plus susceptibles de répondre à leurs besoins (jumelage);
- assurer le suivi des ressources (réévaluation) selon le guide de la pratique professionnelle en ressources de type familial et le cadre de référence des ressources intermédiaires;
- voir à l'application du contrat, à la gestion et à la coordination des interventions effectuées auprès de la ressource;
- rétribuer la ressource selon les normes et principes établis et assurer la perception de la contribution de l'utilisateur (Art. 306, LSSSS).

À l'exception de la rétribution de la ressource et de la perception de la contribution de l'utilisateur, les établissements gestionnaires sont liés par les mêmes obligations à l'égard de toute ressource non institutionnelle autre qu'une ressource de type familial ou intermédiaire.

ÉTABLISSEMENTS UTILISATEURS

Les établissements utilisateurs sont responsables du suivi clinique des usagers confiés à une ressource non institutionnelle gérée par l'établissement gestionnaire.

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE CHAUDIÈRE-APPALACHES

L'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches est responsable de la coordination et de la mise en place des services de santé et des services sociaux de sa région, particulièrement en matière de financement, de ressources humaines et de services spécialisés. En plus d'établir, pour sa région, les modalités d'accès aux services des ressources intermédiaires et des ressources de type familial, l'Agence doit notamment (Art. 304, LSSSS) :

- préciser les critères de reconnaissance des ressources, les reconnaître et maintenir un fichier des ressources reconnues par type de clientèle;
- identifier les établissements publics de sa région qui peuvent recourir aux services des ressources et qui doivent assurer le suivi professionnel à l'utilisateur et à la ressource;
- veiller à ce que les établissements visés par l'accès à une même ressource se concertent quant au suivi professionnel, conformément aux normes en vigueur et au paiement de cette ressource;
- s'assurer de la mise en place et du fonctionnement des mécanismes de concertation entre les établissements et leurs ressources;
- examiner, à la demande du responsable d'une ressource, la décision d'un établissement gestionnaire à son égard, afin de mettre un terme à une mécontente et rendre une décision (Art. 307, LSSSS).

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Le premier rôle du ministère de la Santé et des Services sociaux est de voir au bon fonctionnement du système de santé et de services sociaux du Québec. À cette fin, il doit notamment :

- veiller à l'application des articles de la LSSSS définissant les rôles et les responsabilités des ressources, des agences et des établissements gestionnaires en lien contractuel avec ces ressources;
- établir une classification des services offerts par les ressources et le niveau de rétribution correspondant, basée sur le degré de soutien ou d'assistance requis par l'utilisateur;
- assurer un rôle de suivi et de coordination auprès des agences, des associations d'établissement gestionnaires et des associations de ressources.