

Règlement sur la procédure d'examen des plaintes de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du- Québec

Loi sur les services de santé et les services sociaux
(L.R.Q., c.S-4.2, c.24)

Adopté par le conseil d'administration de l'Agence de la santé
et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec
lors de son assemblée du 4 octobre 2006. CAAD-06-35
Règlement abrogé le 4 octobre 2006

Règlement A-2006-01

EXTRAIT DE PROCÈS-VERBAL

22e assemblée du conseil d'administration

Date : 4 octobre 2006

Article : CAAD-22-06

Résolution : CAAD-06-35

**RÉSOLUTION relative à l'adoption du règlement sur la
procédure d'examen des plaintes de l'Agence de la santé
et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-
Québec**

CONSIDÉRANT les modifications législatives au régime des plaintes introduites par la loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) et d'autres dispositions législatives;

CONSIDÉRANT l'article 62 de la LSSSS précisant que le conseil d'administration de l'Agence doit, par règlement établir une procédure d'examen des plaintes;

CONSIDÉRANT les articles 60 à 72 de la LSSSS qui précisent les modalités d'application de la procédure d'examen des plaintes par l'Agence et, notamment, l'article 67 qui détermine le contenu de la procédure;

CONSIDÉRANT le rôle du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, prévu à l'article 66,1°, de recommander au conseil d'administration toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes, y compris la révision de la procédure;

CONSIDÉRANT la nomination du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services et la nécessité d'encadrer l'exercice de ses fonctions;

CONSIDÉRANT l'analyse faite du projet de règlement déposé à la présente assemblée et sa conformité aux exigences de la Loi.

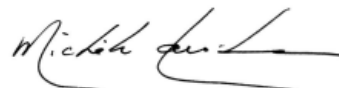
IL EST RÉSOLU, sur proposition dûment appuyée:

1. de renoncer à l'avis de motion prévue au règlement de régie interne
2. d'adopter le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec*
3. d'abroger le Règlement-2002-19

ADOPTÉE À L'UNANIMITÉ

COPIE CONFORME

Le Secrétaire du conseil d'administration,



Fait à Trois-Rivières
Le 5 octobre 2006

Michèle Laroche,
Présidente-directrice générale

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	7
1.1 DÉFINITION DES TERMES	7
1.2 CHAMP D'APPLICATION DU RÈGLEMENT.....	10
1.3 COMMISSAIRE RÉGIONAL	10
1.4 PERSONNE PLAIGNANTE	10
SECTION 2 – LA PLAINTÉ	11
2.1. OBJETS DE PLAINTÉ.....	11
2.2. FORMULATION D'UNE PLAINTÉ.....	12
2.3. ASSISTANCE ET INFORMATION.....	12
2.4. PLAINTÉ ÉCRITE	12
2.5. AUTRES MODALITÉS DE LA PLAINTÉ ÉCRITE	12
2.6. PLAINTÉ VERBALE.....	13
2.7. AUTRES MODALITÉS DE LA PLAINTÉ VERBALE.....	13
2.8. MODALITÉS APPLICABLES À TOUT TYPE DE PLAINTÉ.....	13
SECTION 3 – LE DOSSIER DE PLAINTÉ.....	14
3.1. CONSTITUTION.....	14
3.2. CONSERVATION ET CONFIDENTIALITÉ DU DOSSIER DE PLAINTÉ.....	15
3.3. AVIS DE RÉCEPTION	15

SECTION 4 – EXAMEN ET TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ	16
4.1. ENTREVUE	16
4.2. DÉLAI DE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ	16
4.3. CONCLUSIONS DU COMMISSAIRE RÉGIONAL ET SUIVI	17
4.4. RECOURS AU PROTECTEUR DU CITOYEN.....	17
SECTION 5 –RAPPORTS	18
5.1 RAPPORT AU CONSEIL D’ADMINISTRATION	18
5.2 RAPPORT D’UN ÉTABLISSEMENT À LA DEMANDE DU COMMISSAIRE RÉGIONAL.....	18
SECTION 6 – REPRÉSAILLES	18
6.1. REPRÉSAILLES	18
SECTION 7– DISPOSITIONS FINALES.....	18
7.1. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	18
ANNEXE.....	19

SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Définition des termes

Dans le présent règlement, à moins que le contexte n'indique spécifiquement une autre intention, les expressions et mots suivants signifient :

Agence

Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

L'organisme communautaire de la région à qui le ministre a confié le mandat d'assistance et d'accompagnement, sur demande les usagers qui désirent porter plainte auprès d'un établissement, de l'Agence ou du protecteur des usagers (LSSS).

Commissaire régional

Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, nommé par le conseil d'administration et relevant de ce dernier, en conformité avec l'article 63 de la loi.

Conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Établissement

Un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2), dont les installations se situent sur le territoire desservi par l'Agence.

Instance visée

La ressource, l'organisme ou la société concerné par la plainte.

Loi

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2).

Membre du personnel

Une personne à l'emploi de l'Agence agissant sous l'autorité du commissaire régional pourvu que le plan d'organisation de l'Agence le permette, en conformité avec l'article 63 de la loi.

Ministre

Le ministre de la santé et des services sociaux du Québec.

Organisme communautaire

Un organisme communautaire visé à l'article 334 de la loi, situé dans la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Organisme communautaire agréé

Organisme communautaire visé à l'article 454 de la loi, situé dans la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Procédure d'examen

La procédure d'examen des plaintes établie par règlement du conseil d'administration de l'Agence aux fins de l'examen d'une plainte par cette dernière.

Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen nommé en application de la Loi sur le Protecteur du citoyen (L.R.Q., c. P-32) exerce les fonctions du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux conformément à la Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (L.R.Q., c P-31.1).

Région

Le territoire sous la responsabilité de l'Agence correspondant aux régions administratives de la Mauricie et du Centre-du-Québec tel qu'identifiées au décret 965-97 en date du 30 juillet 1997.

Résidence agréée

Une résidence privée d'hébergement agréée aux fins de subventions visée à l'article 454 de la loi située dans la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Résidence pour personnes âgées au sens de l'art. 346.01

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.

Ressource intermédiaire

Une ressource intermédiaire au sens de l'article 302 de la loi.

Ressource de type familial

Une famille d'accueil ou résidence d'accueil au sens de l'article 312 de la loi.

Services préhospitaliers d'urgence

Les services identifiés dans la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence L.R.Q., chapitre S-6.2, notamment un service de premiers répondants, des services ambulanciers, l'accessibilité à un centre d'urgence 9-1-1 et à un centre de communication santé.

1.2 Champ d'application du règlement

Le présent règlement s'applique à la procédure d'examen des plaintes de l'Agence, pour les fins d'application de la section III du chapitre III de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2), en vertu de l'article 62 de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 2001, c. 43) et de la Loi sur les services préhospitaliers (article 16 de la loi).

1.3 Commissaire régional

Le commissaire régional relève du conseil d'administration. Il est seul responsable envers ce conseil de l'application de la procédure d'examen des plaintes, conformément à l'article 63 de la loi.

Dans le cadre de l'examen d'une plainte par le commissaire régional, il est également responsable, de la même façon, du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui et du traitement diligent de leur plainte.

Le commissaire régional exerce les fonctions prévues à l'article 66 de la loi, aux fins des responsabilités indiquées à l'alinéa précédent et conséquemment, une personne qui est membre du personnel de l'Agence peut agir sous son autorité pourvu que le plan d'organisation de l'Agence le permette.

1.4 Personne plaignante

Toute personne, dans le cadre des objets précisés à l'article 2.1 du présent règlement peut formuler une plainte directement au commissaire régional ou par l'entremise d'une personne autorisée par la loi ou le Code civil du Québec à la représenter, par un proche ou par une personne significative.

Les héritiers ou représentants légaux d'une personne décédée peuvent, dans le cadre des objets précisés à l'article 2.1 du présent règlement, formuler une plainte sur les services que cette personne a reçus ou aurait dû recevoir de son vivant.

SECTION 2 – LA PLAINTÉ

2.1. Objets de plainte

Peut directement formuler une plainte au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services :

1. Toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire visé à l'article 334 de la loi ou celle qui est hébergée dans une résidence privée d'hébergement ou par un organisme communautaire visé à l'article 454 de la loi ou dans une résidence pour personnes âgées visée à l'article 346.01, relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme ou de la résidence;
2. Toute personne qui requiert ou utilise les services préhospitaliers d'urgence requis ou fournis dans sa région relativement à de tels services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir (article 16 de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence, L.R.Q., chapitre S-6.2);
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 par les organismes communautaires visés à l'article 454 de la loi ou dans une résidence pour personnes âgées visées à l'article 346.0.1 de la loi;
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;
5. Toute personne physique relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir d'une agence ou d'un établissement autorisé par le ministre en vertu de l'article 520.7 de la loi;
6. 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 du chapitre III de la loi,

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.

2.2. Formulation d'une plainte

La personne plaignante doit formuler sa plainte directement auprès du commissaire régional ou d'un membre du personnel sous son autorité. Elle peut le faire soit par écrit, soit verbalement.

2.3. Assistance et information

Le commissaire régional doit, au besoin, prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à la personne plaignante qui le requiert, pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant. Il l'informe de la possibilité d'être assistée et accompagnée par le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, dont les coordonnées apparaissent en annexe.

Le commissaire régional doit fournir à l'usager ou à son représentant, toute information pertinente à l'application du présent règlement et l'informer de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à une plainte.

2.4. Plainte écrite

Si elle décide de formuler sa plainte par écrit, la personne plaignante peut procéder soit par courrier, soit en la remettant sur place auprès de l'Agence dont les coordonnées respectives se trouvent en annexe.

Sur réception, la plainte sera acheminée au commissaire régional pour examen.

2.5. Autres modalités de la plainte écrite

La plainte écrite peut être manuscrite ou dactylographiée et doit être signée par la personne plaignante ou, selon le cas, par une personne autorisée par la loi à la représenter ou autrement, par un proche ou en l'absence de ce dernier, par une personne significative, autorisée par elle à l'assister dans la formulation de sa plainte écrite.

Toute plainte écrite, rejetée par le commissaire régional pour les motifs prévus à l'article 68 de la loi, oblige ce dernier à en informer la personne plaignante par écrit.

2.6. Plainte verbale

Si elle décide de formuler sa plainte verbalement, la personne plaignante peut s'adresser par téléphone au commissaire régional ou, selon le cas, à un membre du personnel sous son autorité ou, si elle le préfère, elle peut venir rencontrer l'une ou l'autre de ces personnes dans les bureaux de l'Agence pour les mêmes fins.

La personne plaignante peut être assistée et accompagnée par l'organisme communautaire prévu à l'article 76.6 de la loi ou, selon le cas, accompagnée d'une personne de son choix au moment de la formulation de sa plainte, sur place.

2.7. Autres modalités de la plainte verbale

La plainte verbale doit être consignée par écrit sur un support papier, tel un registre, ou sur un support informatique prévu à cette fin par le commissaire régional.

Toute plainte verbale rejetée par le commissaire régional pour les motifs prévus à l'article 68 de la loi, oblige ce dernier à en informer verbalement la personne plaignante et à consigner par écrit cette information au registre précité, de même que la date où elle lui a été communiquée.

2.8. Modalités applicables à tout type de plainte

Toute plainte portée à la connaissance du commissaire régional doit notamment entraîner l'enregistrement des informations suivantes :

1. Les nom, prénom, adresse incluant le code postal, le numéro de téléphone, l'âge de la personne plaignante ou autrement, de toute autre personne répondant à la définition de personne plaignante prévue à l'article 1.4 du présent règlement, ou des deux à la fois;
2. La date de réception de la plainte au bureau du commissaire régional;
3. Dans le cas où une plainte verbale en précède la formulation écrite, la date de dépôt de la plainte si elle diffère de la date de réception;

4. Le cas échéant, l'identification et l'ensemble des renseignements pertinents de l'instance visée par la plainte. Dans le cas d'une plainte relative à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'Agence, l'identification de cette fonction ou activité ainsi que l'identification des établissements, des ressources intermédiaires et des ressources de type familial, des organismes communautaires et services d'aide à la clientèle pouvant être concernés;
5. En cas d'insatisfaction d'héritiers ou de représentants légaux d'une personne décédée, l'identification de cette dernière ;
6. Le ou les objets de la plainte;
7. Un exposé des faits.

SECTION 3 – LE DOSSIER DE PLAINTE

3.1. Constitution

Constituent un dossier de plainte, notamment :

1. Les informations et l'avis de réception prévus respectivement aux articles 2.8 et 3.3 du présent règlement;
2. Les documents ou renseignements prescrits par la loi;
3. Toute documentation pertinente transmise par la personne plaignante;
4. La preuve du statut d'héritier ou, selon le cas, de celui de représentant légal, tel un tuteur, un curateur ou un mandataire, le cas échéant;
5. Une copie du certificat ou du constat de décès, le cas échéant;
6. Les notes découlant d'entrevues menées en cours d'examen de la plainte;
7. Les conclusions motivées auxquelles en est arrivé le commissaire régional et les recommandations correspondantes, s'il y a lieu.

3.2. Conservation et confidentialité du dossier de plainte

Un dossier de plainte reçoit un numéro de référence, demeure sous la garde du commissaire régional et est maintenu dans un système de conservation de dossiers qui en préserve la confidentialité.

Un dossier de plainte est conservé selon les modalités de conservation et de destruction applicables à l'Agence.

3.3. Avis de réception

À moins que les conclusions du commissaire régional ne lui aient été transmises dans les 72 heures de la réception de sa plainte, une personne plaignante qui a formulé une plainte écrite ou verbale, doit recevoir un avis écrit du commissaire régional, contenant les informations suivantes :

1. La date de réception de la plainte au bureau du commissaire régional;
2. La date prévue de retour des conclusions motivées, à moins de rejet de la plainte par le commissaire régional pour les motifs inscrits à l'article 68 de la loi;
3. La mention de la possibilité d'être assistée ou accompagnée par l'organisme communautaire d'assistance de la région;
4. La mention que le défaut du commissaire régional de lui communiquer ses conclusions dans les 45 jours de la réception de la plainte, donne ouverture à un recours auprès du Protecteur du citoyen, accompagnée des coordonnées postales et téléphoniques de ce dernier.

Le commissaire informe par écrit la ressource, l'organisme ou la société concernée qu'il a reçu une plainte le concernant. S'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour la personne plaignante, il lui communique une copie de la plainte. Si la plainte est verbale l'information est donnée verbalement.

SECTION 4 – EXAMEN ET TRAITEMENT DE LA PLAINTE

4.1. Entrevue

En cours d'examen d'une plainte, le commissaire régional doit permettre à la personne plaignante de présenter ses observations. Il doit également recueillir les observations auprès de la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme, de la société ou encore du service de l'Agence pouvant faire l'objet d'une plainte.

Sauf excuse valable, toute personne doit assister à une rencontre convoquée par le commissaire régional. Elle doit également fournir à ce dernier tous les renseignements, ainsi que sous réserve du 2^e alinéa de l'article 190 et de l'article 218 de la loi, 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.

4.2. Délai de traitement de la plainte

Un délai de 45 jours est accordé pour le traitement de la plainte par le commissaire régional, et doit être calculé en jours de calendrier à partir de la réception de cette dernière.

Le commissaire régional peut convenir avec la personne plaignante d'un délai supplémentaire à celui alloué à l'alinéa précédent si des circonstances hors de son contrôle l'empêchent de respecter le délai précité de 45 jours, dont notamment :

1. Le traitement d'une plainte ou d'une situation plus urgente requérant l'intervention immédiate du commissaire régional;
2. Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, de recourir à un expert externe à l'Agence, conformément à l'article 65 de la loi;
3. La nature et la complexité de la plainte à traiter, compte tenu du temps écoulé depuis la survenance des événements à la source de la plainte.

Le commissaire régional peut bénéficier de ce délai supplémentaire si la personne plaignante l'y autorise.

Malgré cette autorisation, la personne plaignante conserve son droit de recours auprès du Protecteur du citoyen, tel qu'énoncé aux articles 4.3 et 4.4 du présent règlement.

4.3. Conclusions du commissaire régional et suivi

Le commissaire régional doit informer la personne plaignante des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration de même qu'à la Présidence-direction générale de l'Agence ainsi que, s'il y a lieu, auprès de la plus haute autorité ou de la haute direction de l'instance faisant l'objet de la plainte.

Par la même occasion, il doit communiquer ces mêmes conclusions motivées au conseil d'administration de même qu'à la Présidence-direction générale de l'Agence ainsi qu'à la plus haute autorité ou à la haute direction de l'instance concernée, le cas échéant. Ces informations sont transmises par écrit.

Le commissaire régional doit favoriser et recommander auprès des services de l'Agence ou des instances visées, toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, de même qu'il doit veiller, par la suite, au suivi des recommandations qu'il aura formulées dans le cadre de ses conclusions motivées.

4.4 Recours au Protecteur du citoyen

Au moment où il communique ses conclusions à la personne plaignante, il doit indiquer les modalités du recours que celle-ci peut exercer auprès du Protecteur du citoyen.

Si à la fin du 45^e jour prévu à l'article 4.2 du présent règlement le commissaire régional fait défaut de communiquer ses conclusions motivées par écrit ou verbalement à la personne plaignante, ce défaut donne ouverture à la personne plaignante à un recours auprès du Protecteur du citoyen.

Si la personne plaignante constate que le commissaire régional ou un membre du personnel refuse ou, selon le cas, cesse d'examiner la plainte, elle peut recourir au Protecteur du citoyen.

Si la personne plaignante est en désaccord avec les conclusions motivées transmises par le commissaire régional, elle a également droit de recours auprès du Protecteur du citoyen.

SECTION 5 –RAPPORTS

5.1 Rapport au conseil d'administration

Le commissaire régional doit présenter au conseil d'administration pour approbation tout rapport prévu à la loi, notamment le rapport annuel prévu à l'article 76.12 de la loi.

5.2 Rapport d'un établissement à la demande du commissaire régional

Dans le cadre du rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, à la satisfaction des usagers ainsi qu'au respect de leurs droits que les établissements doivent fournir annuellement à l'Agence, le commissaire régional a discrétion de demander qu'un rapport lui soit transmis plus d'une fois par année, de la part d'un établissement en particulier.

SECTION 6 – REPRÉSAILLES

6.1. Représailles

Le commissaire régional doit intervenir, de la manière qu'il juge la plus appropriée et sans délai, lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé ou qui entend formuler une plainte, fait l'objet de représailles.

SECTION 7– DISPOSITIONS FINALES

7.1. Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur après avoir été adopté par le conseil d'administration de l'Agence et remplace la procédure d'examen des plaintes de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec (R-2002-19), adoptée le 22 mai 2002.

ANNEXE

Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

- Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
Agence de la santé et des services sociaux
de la Mauricie et du Centre-du-Québec
550, rue Bonaventure
Trois-Rivières (Québec) G9A 2B5

Téléphone : 819 693-3606
Téléphone sans frais : 1 888 693-3606
Télécopieur : 819 373-1627

www.agencesss04.qc.ca

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

- Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
Mauricie/Centre-du-Québec
634, 4^e Rue
Shawinigan (Québec) G9N 1G8

Téléphone : 819 537-3911
Téléphone sans frais : 1 877 767-2227
Télécopieur : 819 537-3164
Courriel : info@caap-mcq.qc.ca

www.caap-mcq.qc.ca

Protecteur du citoyen

➤ **Bureau de Québec**

Protecteur du Citoyen

525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 1.25

Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone : 418 643-2688

➤ **Bureau de Montréal**

Protecteur du Citoyen

500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 6.400

Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : 514 873-3205

Téléphone sans frais : 1 800 463-5070

Télécopieur sans frais : 1 866 902-7130

Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca