



Maison de  
soins palliatifs  
du Saguenay

## **POLITIQUE RELATIVE À LA GESTION DES PLAINTES**

Jun 2018

## TABLE DES MATIÈRES

---

	PAGE
1. BUT .....	2
2. PRINCIPES DIRECTEURS .....	2
3. OBJECTIF GÉNÉRAL .....	2
4. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES .....	2
5. DÉFINITIONS.....	3
6. LES DROITS DE L'USAGER RECONNUS PAR LA LOI.....	3
7. L'EXPRESSION DE SON INSATISFACTION.....	4
8. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ .....	4
8.1 À l'interne.....	4
8.2 À l'externe.....	5
9. PLAINTES CONCERNANT UN PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ .....	5
10. AFFICHAGE DE LA POLITIQUE ET INFORMATION AUX USAGERS ET À LEURS PROCHES .....	5
11. ANALYSE ET TRAITEMENT DES PLAINTES .....	5
12. LES RESPONSABILITÉS. ....	6
12.1 Le conseil d'administration .....	6
12.2 La Direction .....	6
12.3 Les membres du personnel .....	6
 ANNEXE 1 :	
« Formulaire d'enregistrement d'une plainte » .....	7

# POLITIQUE RELATIVE À LA GESTION DES PLAINTES

---

## Préambule :

Le respect des droits des usagers est indispensable à une offre de services de qualité. En ce sens, la présente politique relative à la 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.

## 1. BUT :

Le but de la politique de traitement des plaintes est de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes reçues.

Cette politique vise, entre autres, à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à la Direction et la compilation des plaintes en vue d'élaborer et de transmettre un rapport au conseil d'administration.

## 2. PRINCIPES DIRECTEURS :

- 2.1 Tout usager 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 professionnel ou d'un bénévole ou des services qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir de la Maison.
- 2.2 L'utilisateur, 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.
- 2.3 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, des professionnels ou des bénévoles.
- 2.4 L'exercice de ce droit, appartenant à l'utilisateur 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 l'utilisateur ou un de ses proches en lien avec son désaccord ou son insatisfaction des services qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir ou encore en lien avec une décision qui le concerne lui ou ses proches.

## 4. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES :

- 4.1 Permettre à l'utilisateur, ou à ses proches, d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte à ce sujet.
- 4.2 Permettre à l'utilisateur 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.

- 4.3 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.
- 4.4 Fournir au plaignant un interlocuteur valable et crédible, pour répondre rapidement à son motif d'insatisfaction et de le tenir informé du suivi de sa plainte, quelles que soient les conclusions.

## 5. DÉFINITIONS :

Maison : La Maison de soins palliatifs du Saguenay (MSPS).

Usager : Personne bénéficiant des services de la Maison.

Proche : Toute personne qui est un proche parent ou ami de l'usager.

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.

Plainte : Un reproche à l'endroit de la Maison, d'un membre du personnel ou d'un professionnel ou d'un bénévole, le signalement d'un préjudice subi, une demande de mesure corrective.

## 6. LES DROITS DE L'USAGER RECONNUS PAR LA LOI :

L'usager 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 lorsqu'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.

## 7. L'EXPRESSION DE SON INSATISFACTION :

Si un usager 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 de la Maison.

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

## 8. TRAITEMENT DE LA PLAINTE :

Si l'usager, ou un de ses proches, désire déposer une plainte :

### 8.1 À l'interne :

- Le plaignant doit compléter le formulaire prévu à cet effet (annexe 1) ou, à tout le moins, rédiger une lettre à cet effet. Remettre celle-ci à un membre de la Direction dans une enveloppe cachetée avec la mention « Plainte - date ».
- Un membre de la Direction recevra la plainte et procédera dans les meilleurs délais à la cueillette des informations nécessaires à la compréhension des événements qui ont suscité la plainte.
- La Direction communiquera par écrit avec le (la) plaignant(e) dans les plus brefs délais (maximum 10 jours de la réception de la plainte) afin de l'informer des démarches que la Maison 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.

- Les conclusions seront transmises par écrit au (à la) plaignant(e) dans les meilleurs délais possibles.

Un membre du personnel, un bénévole ou un professionnel qui est informé qu'un usager 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 la Direction dans les plus brefs délais, et ce, de façon strictement confidentielle.

## 8.2 À l'externe :

Le (la) plaignant(e) peut communiquer directement avec la personne responsable des différends de La Maison de soins palliatifs du Saguenay, nommée par le conseil d'administration. Cette personne n'a aucun lien direct avec l'organisation. Elle accompagnera l'utilisateur tout au long du processus de la démarche. Les coordonnées de cette personne sont disponibles auprès de la l'adjointe administrative de la Maison.

## 9. PLAINTES CONCERNANT UN PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ :

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

## 10. AFFICHAGE DE LA POLITIQUE ET INFORMATION AUX USAGERS ET À LEURS PROCHES :

La présente politique sera diffusée sur le Site Internet de la Maison.

Une copie de la politique et du « Formulaire d'enregistrement d'une plainte » (annexe 1) se trouvera dans le guide d'accueil disponible dans chaque chambre de la Maison afin que l'utilisateur ou son proche y ait accès.

## 11. ANALYSE ET TRAITEMENT DES PLAINTES :

La personne responsable des différends qui recevra la plainte verra à former un comité de travail de trois personnes. Sa composition dépendra du motif ou de la nature de la plainte. Ce comité aura comme mandat l'analyse et le traitement de la plainte. Les membres de ce comité pourront requérir de façon ponctuelle à tout spécialiste ou professionnel qu'ils jugeront à propos pour traiter une plainte. Le comité ne peut imposer de sanctions. Il a un devoir de recommandations pour amélioration et éviter la récurrence des événements. Il doit déposer un rapport au conseil d'administration

## 12. LES RESPONSABILITÉS :

### 12.1 Le conseil d'administration :

Le conseil d'administration adopte la présente politique et toute modification ultérieure. Il s'assure de son application et nomme la personne responsable aux différends, lors de l'assemblée qui suit l'assemblée générale annuelle des membres. Il reçoit le rapport déposé par le comité de travail et donne ses recommandations.

### 12.2 La Direction générale :

La Direction générale s'assure de la diffusion de la présente politique et aide les membres du conseil d'administration dans l'application de cette dernière. Il applique les décisions du conseil d'administration.

### 12.3 Les membres du personnel :

Les membres du personnel interviennent pour aider les membres du comité aux plaintes de la Maison à comprendre les situations et les raisons entourant le dépôt de la plainte ainsi qu'à l'application des recommandations faites par ce dernier.

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





