

7 août 2024



Présentation au comité de pilotage de la Séquence 2: Survol des droits des usagers et gestion des insatisfactions

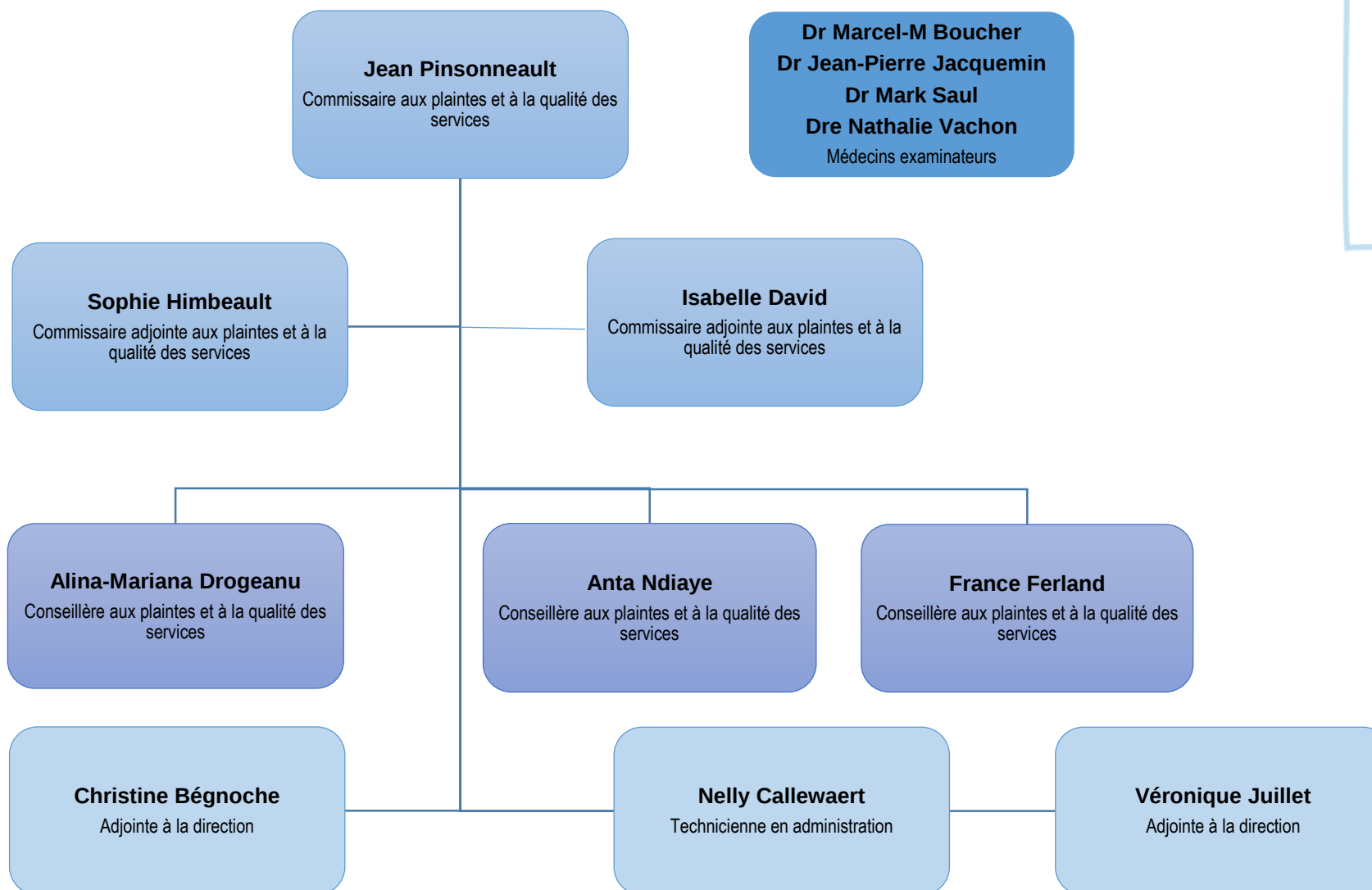
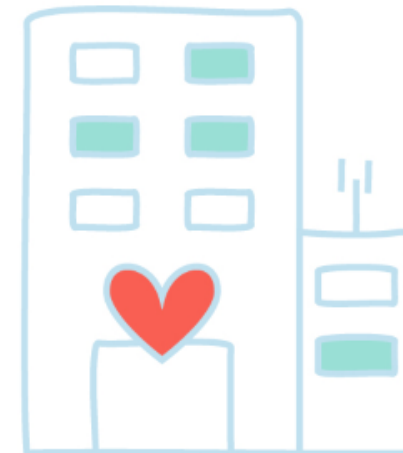
par le bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité de service

Présentation



1. L'équipe du bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services
2. Un survol des droits des usagers
3. La gestion des insatisfactions
4. Période de questions

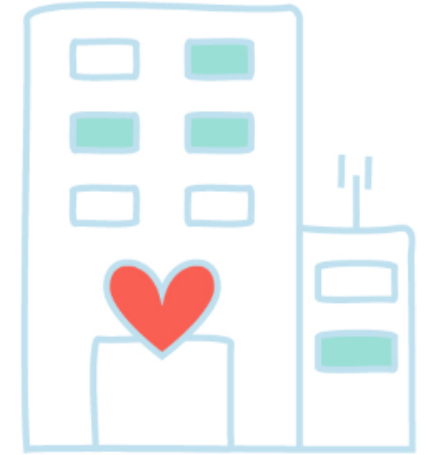
1. L'équipe du bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services



2. Un survol des droits des usagers

Chapitre 2 à 8

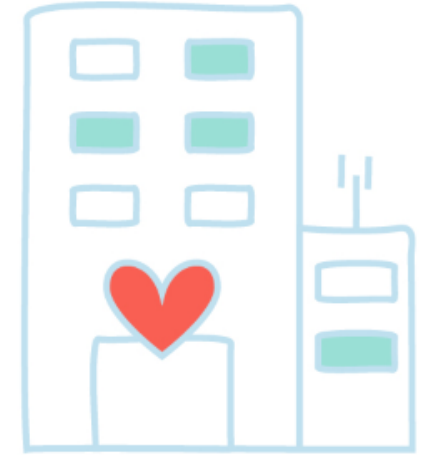
Manuel Santé mentale et dépendance



- Critère X.1.8
- **L'équipe** suit les procédures organisationnelles lorsqu'elle communique avec l'utilisateur à propos de ses droits et ses responsabilités de manière claire et opportune.

Chapitre 2 à 6

Manuel Jeunesse



Critère 2.1.20 et 3.1.20

- L'équipe respecte la procédure organisationnelle pour communiquer les droits et les responsabilités des personnes accédant aux soins et services en périnatalité.

Critère 4.1.3

- L'équipe respecte la procédure organisationnelle pour communiquer les droits du nouveau-né et des parents ainsi que les responsabilités des parents au sujet des soins et services en néonatalogie.

Critère 5.1.3

- L'équipe respecte la procédure organisationnelle pour communiquer les droits et les responsabilités des jeunes et de leur famille en lien avec la prestation des soins et services de pédiatrie.

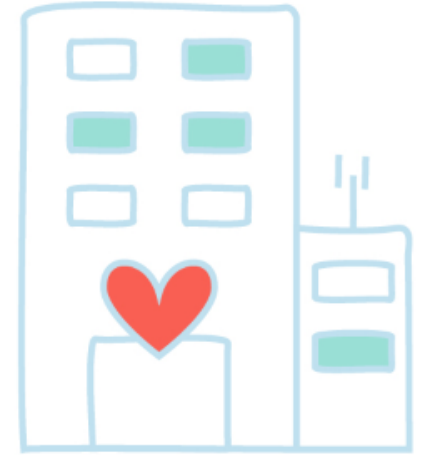
Critère 6.1.3

- L'équipe respecte la procédure organisationnelle pour communiquer les droits et les responsabilités des jeunes et de leur famille en lien avec la prestation des services pour jeunes en difficulté.

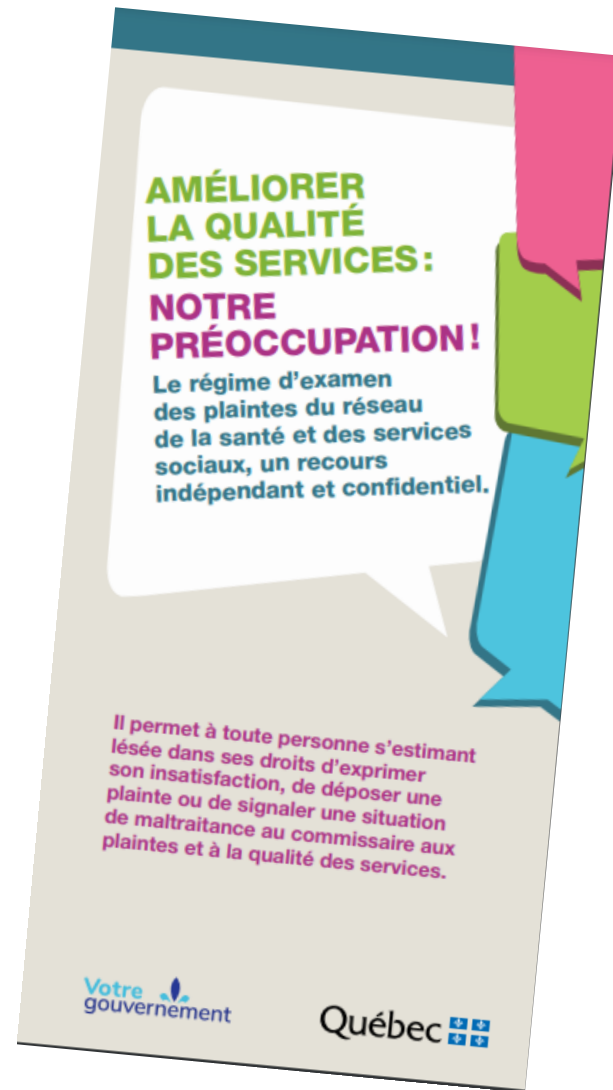
Droits des usagers

L'usager a notamment :

- Droit à l'information
- Droit de recevoir les soins que requiert son état
- Droit de choisir son professionnel ou l'établissement
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser
- Droit de participer aux décisions
- Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté
- Droit à l'hébergement
- Droit de recevoir des services en anglais
- Droit d'accès à son dossier
- Droit à la confidentialité de son dossier
- Droit de porter plainte



Droits des usagers: document ministériel

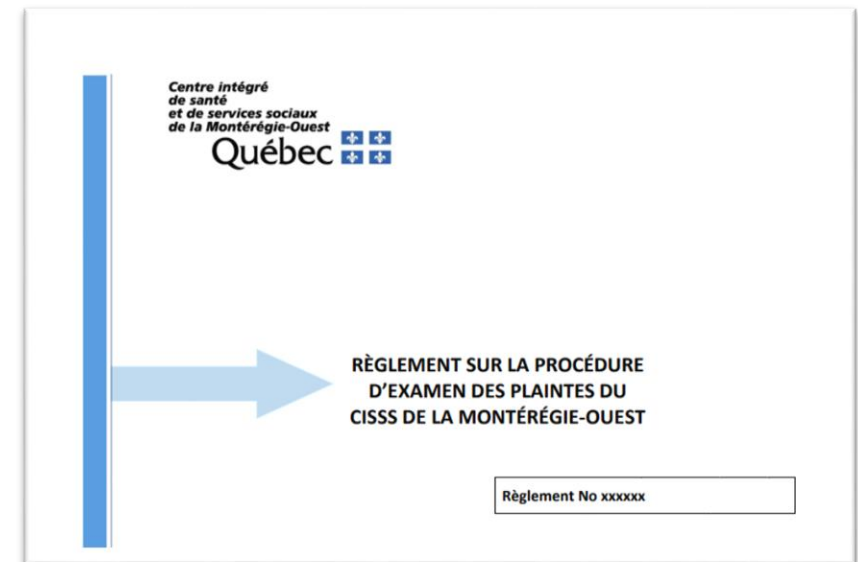


<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000971/>

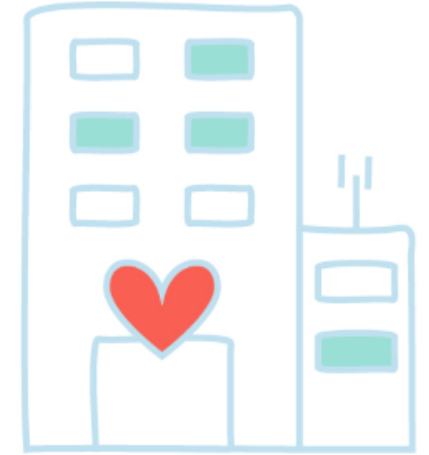
Droits des usagers: documents sur l'intranet



Règlement sur la procédure d'examen des plaintes du CISSS de la Montérégie-Ouest



Droits des usager: autres ressources

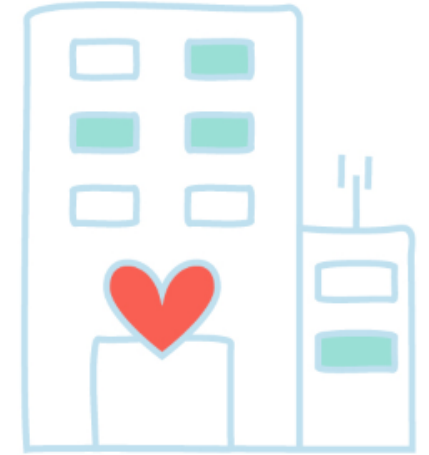


- **Comité des usagers:**
<https://intranet.cisssmo.rtss.qc.ca/fr/page/notre-organisation/nos-comites-et-conseils-professionnels/comite-des-usagers>
- **Formation ENA (ID 9998):** Respecter les 12 droits des usagers dans le cadre de mon travail (40 min)

3. La gestion des insatisfactions

Chapitre 1 : Excellence des services

Manuel Santé mentale et dépendance et
Manuel Jeunesse

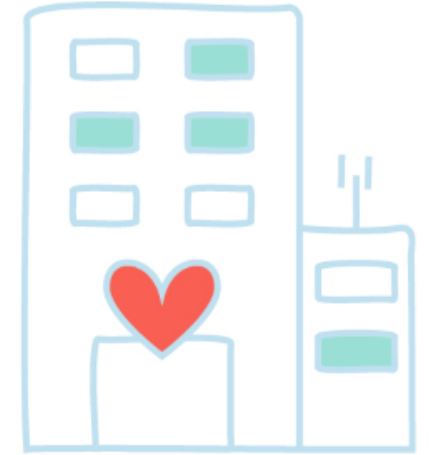


Critère 1.1.18

- **Les gestionnaires** du programme-services **s'assurent** que les membres de l'équipe **respectent la procédure organisationnelle** en lien avec la gestion des plaintes des usagers et des personnes proches aidantes.

Chapitre 2 à 8

Manuel Santé mentale et dépendance



- Critère X.1.14
- **L'équipe** suit les procédures organisationnelles pour traiter les plaintes des usagers concernant le manque de respect ou les violations des droits.

Gestion des insatisfactions



Si vous êtes un **employé**



- Prenez le temps de l'écouter.
- Évaluez si vous êtes capable de remédier à la situation.
- Dans la mesure du possible, agissez.
- Si l'utilisateur ou la famille demeure insatisfait, référez-le à votre gestionnaire.

Gestion des insatisfactions



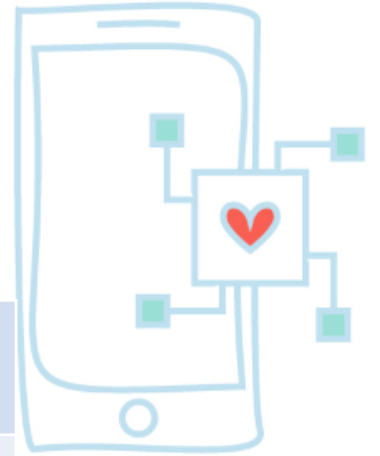
Si vous êtes un gestionnaire

- Prenez le temps de l'écouter.
- Évaluez si vous êtes capable de remédier à la situation.
- Dans la mesure du possible, agissez.
- Si l'utilisateur ou la famille demeure insatisfait, vous devez vous assurer qu'ils connaissent leur droit de porter plainte.
- De façon proactive, vous pouvez transmettre des informations au bureau du commissaire si vous pensez qu'un utilisateur ou une famille pourrait porter plainte.

Avantage: Conserve une trace de la situation et de vos actions advenant qu'une plainte soit formulée



Comment nous rejoindre?



Site web	https://www.santemonteregie.qc.ca/ouest/organisation/satisfaction-et-plaintes
Courriel	insatisfactions-plaintes.ciassmo16@ssss.gouv.qc.ca
Téléphone	1-800-700-0621 poste 2462
	Territoire de Jardins-Roussillon Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme Centre de réadaptation en déficience physique
	1-800-694-9920 poste 2280 Territoires du Suroît, du Haut-Saint-Laurent et de Vaudreuil-Soulanges Centre de réadaptation en dépendance



Gestion des insatisfactions

- Si un usager ou sa famille n'a pas exprimé son insatisfaction auprès d'un gestionnaire avant de communiquer avec nous, nous les invitons à le faire.
- Lorsqu'une plainte est transmise au bureau du commissaire, elle est acheminée aux gestionnaires concernés.
 - Délai de 2 semaines pour analyser la situation et proposer des pistes de solution
 - *N'hésitez pas à demander un délai supplémentaire au besoin*
 - Délai maximal de 45 jours selon la LSSSS
- Si un usager n'est pas satisfait des réponses fournies par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, il peut communiquer avec le





Questions - Commentaires?

