



## RUBRIQUE AUX AINÉS #31

### COMITÉ MADA (MUNICIPALITÉ AMIE DES AINÉS)

Tous les mois, il nous fait plaisir de vous informer sur les services communautaires. Nous vous présentons ce mois-ci le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Mauricie et Centre-du-Québec (CAAP MCQ)

**MEMBRES :** Michèle Guindon, Aline Germain, Yvan Hamelin, Claudette Béland, Richard Lavallée, Marie Voyer, Yvon Bourassa et Jacynthe Laing, coordonnatrice.

### CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES MAURICIE ET CENTRE-DU-QUÉBEC (CAAP MCQ)

**C'EST QUOI?** Le CAAP est un organisme communautaire régional, mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux et qui existe depuis 1993 pour assister et accompagner, sur demande, les usagers qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de santé. Le centre dessert le territoire de la Mauricie et du Centre-du-Québec (inclus le territoire Mékinac).

**QUI PEUT PORTER PLAINTÉ?** L'usager (ou son représentant légal, ou l'héritier d'un usager décédé) qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert les services d'un établissement ou organisation du réseau de la santé ou toute personne, si la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien d'un établissement.

\*N.B. Si ces derniers pratiquent en clinique privée, les plaintes doivent être acheminées vers leurs ordres professionnels respectifs.

**EN QUOI CONSISTE LE SERVICE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES?** C'est un service professionnel, gratuit et confidentiel.

**LE CAAP A POUR FONCTIONS :** C'est un service d'information: informer sur le fonctionnement du régime d'examen des plaintes, sur les démarches à suivre et sur les droits des usagers. C'est un service d'aide:

- écouter les besoins, clarifier les motifs de la plainte et les attentes de la personne ;
- rédiger la plainte et autres documents, au besoin ;
- sur demande, assister et accompagner l'usager à chaque étape du 1er ou 2e recours ;
- faciliter le suivi de sa démarche et la conciliation avec l'instance concernée.

**QUELS SONT LES ORGANISMES QUI SONT VISÉS PAR UNE PLAINTÉ?** Tous les organismes suivants, même s'ils sont hors territoire (ex. services reçus à Québec): les CISSS/CIUSSS (incluant hôpitaux, CLSC, CHSLD, centres de réadaptation, de protection de la jeunesse), les Ressources non institutionnelles (ressources intermédiaires (RI), ressources de type familial (RTF) et familles d'accueil), les Centres hospitaliers universitaires, les CHSLD privés conventionnés, les résidences privées pour aînés (RPA), les organismes communautaires en santé et services sociaux, les ressources d'hébergement en dépendance et les services pré hospitaliers d'urgence (ambulances).

**À QUI PORTER PLAINTÉ?** Il y a deux (2) niveaux de recours: un 1er recours auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement ou du CISSS/CIUSSS concerné ; un 2e recours auprès du Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux (voir adresses en encadré). Si la plainte concerne un médecin, dentiste ou pharmacien, la Commissaire la transmet au médecin examinateur ; un 2e recours est possible au Comité de révision.

**PRÉCISIONS SUPPLÉMENTAIRES?** a) le régime d'examen des plaintes ne permet pas d'obtenir une compensation financière b) le plaignant ne doit subir aucune représailles c) la plainte est confidentielle: aucune mention dans le dossier de l'usager d) il n'y a pas de délai pour porter plainte en 1er recours e) le suivi des recommandations du commissaire est assuré, dans l'établissement, par un Comité de vigilance et de la qualité.

#### POUR PLUS D'INFORMATION :

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Mauricie et Centre-du-Québec (CAAP MCQ)  
634, 4<sup>e</sup> rue de la Pointe  
Shawinigan (Québec) G9N 1G8  
Téléphone : 1-819-537-3911  
Téléphone sans frais : 1 844 537-3164  
Courriel : info@caap-mcq.qc.ca  
Site web : www.caap-mcq.qc.ca

#### NIVEAUX DE RECOURS POUR SERVICES EN ÉTABLISSEMENTS MENTIONNÉS PLUS HAUT :

1<sup>er</sup> recours :

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services CIUSSS Mauricie et Centre-du-Québec  
155, rue Toupin  
Trois-Rivières (Québec) G8T 3Z8  
Téléphone sans frais : 1 888 693-3606

2<sup>e</sup> recours :

Protecteur du Citoyen en matière de santé et de services sociaux  
525, boul. René-Lévesque Est, # 125  
Québec (Québec) G1R 5Y4  
Téléphone sans frais: 1 800 463-5070

#### PRINCIPAUX MOTIFS DES PLAINTES ASSISTÉES PAR LE CAAP MCQ EN 2015-2016:

56% des plaintes: les soins et services dispensés  
13% des plaintes: l'accessibilité aux soins et services  
13% des plaintes : les relations interpersonnelles  
8% des plaintes: les droits particuliers  
5% des plaintes: l'aspect financier  
4% des plaintes: l'organisation du milieu et les ressources matérielles