

Plaintes et appels en matière de soins à domicile

En Ontario, des services de soins à domicile sont disponibles gratuitement par l'intermédiaire de divers programmes. Parmi ceux-ci : le programme des centres d'accès aux soins communautaires. La gamme des services de soins à domicile est étendue. Voici quelques exemples : les soins infirmiers; le travail social; l'aide familiale; l'aide au bain ou une aide visant d'autres activités quotidiennes.

La présente brochure vous explique ce que vous pouvez faire si vous n'êtes pas satisfait(e) des services de soins à domicile que vous recevez ou si vous ne recevez pas les services que vous désirez.

Qu'est-ce que je peux faire si je ne suis pas satisfait(e) de certains services de soins à domicile ou de décisions se rapportant à des soins à domicile ?

Tout dépend du programme qui offre les soins à domicile en question. Dans la présente brochure, vous verrez les mesures que vous pouvez prendre si vos services proviennent d'un Centre d'accès aux soins communautaires (CASC).

Les mesures expliquées dans la présente brochure pourraient s'appliquer dans le cas d'autres programmes de soins à domicile, mais pas forcément. Si vos services se rattachent à un autre programme que celui des CASC, faites-vous conseiller sur vos droits. Pour savoir à qui vous adresser pour des conseils juridiques, reportez-vous aux pages 26 et 27.

Qu'est-ce qu'un CASC ?

Comment le système fonctionne-t-il ?

En Ontario, les CASC dispensent des soins gratuitement à des personnes qui sont admissibles à leur programme. L'Ontario compte plus de 40 CASC. Toute personne voulant recevoir des soins à domicile doit présenter une demande au CASC de sa région. Les CASC sont subventionnés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée du gouvernement de l'Ontario.

Le fonctionnement des CASC est régi par la **Loi de 1994 sur les soins de longue durée**. Cette loi établit également les droits des personnes qui demandent ou qui reçoivent les services des CASC.

Les **gestionnaires de cas** sont des employés des CASC. Ce sont eux qui décident de l'admissibilité aux services des CASC. Les gestionnaires de cas exercent aussi les fonctions suivantes :

- établir les arrangements voulus avec d'autres agences pour que des services

soient fournis aux personnes admissibles;

- suivre la condition du client pour déterminer ses besoins en matière de soins;
- fournir des renseignements concernant des services communautaires;
- diriger des gens vers les services communautaires qui conviennent.

Quels services les CASC offrent-ils ?

Les CASC peuvent organiser la dispensation de soins à domiciles appartenant aux catégories suivantes :

- **services professionnels**, par exemple : soins infirmiers, physiothérapie, ergothérapie, travail social, orthophonie, et conseils diététiques;
- **services de soutien personnel**, par exemple : aide au bain, à l'alimentation, à l'habillage ou à

l'accomplissement d'autres activités de la vie quotidienne;

- **services d'aide familiale**, par exemple : ménage, lessive, transactions bancaires, magasinage et préparation de repas.

Dans certains cas, les CASC procurent des fournitures et de l'équipement aux bénéficiaires de leurs services de soins à domicile.

De plus, les CASC communiquent des renseignements sur les autres services disponibles dans leur localité, notamment des services de repas et de transport.

Où les services des CASC sont-ils dispensés ?

Les services des CASC sont dispensés aux domiciles des bénéficiaires. Ils sont notamment fournis dans des maisons de soins, tels des établissements pour personnes âgées et des foyers de groupe. Ces services sont également offerts dans

des refuges d'urgence. Il arrive aussi que des CASC dispensent dans des écoles des soins normalement fournis à domicile.

Qui est admissible à des services de soins à domicile d'un CASC ?

La loi n'identifie pas clairement les bénéficiaires des services de soins. La question ci-dessus ne saurait donc trouver une réponse tranchée.

Quoi qu'il en soit, si vous considérez que vous avez besoin de services de soins à domicile, ne manquez pas de présenter une demande de soins au CASC. Le CASC décidera de votre admissibilité aux services. Si vous êtes insatisfait(e) de sa décision, vous pouvez en appeler. Si vous voulez savoir comment interjeter un appel, reportez-vous aux pages 11 et 12.

Qui est inadmissible aux services de soins à domicile d'un CASC ?

La loi définit très clairement les situations interdisant l'accès aux services d'un CASC.

Par exemple : vous ne pouvez recevoir de services d'aide familiale à moins que vous n'ayez également besoin de services de soutien personnel d'un CASC ou d'un autre fournisseur de tels services. De plus, vous ne pouvez obtenir de services d'aide familiale d'un CASC si vous vivez dans une maison de soins, une catégorie qui comprend notamment les foyers de groupe et les maisons de retraite.

Par ailleurs, la loi établit des limites quant au nombre d'heures de services de soins infirmiers, de soutien personnel et d'aide familiale que vous pouvez recevoir.

Vous **ne pouvez pas** bénéficier de soins à domicile de la part d'un CASC si vous n'êtes pas bénéficiaire du régime d'Assurance-santé de l'Ontario (OHIP).

Si vous n'êtes pas certain(e) que l'une ou l'autre des limites ci-dessus vous soit applicable, prenez conseil quant à vos droits. À cette fin, consultez un avocat ou une clinique juridique communautaire. Pour savoir comment obtenir de l'assistance en matière juridique, reportez-vous aux pages 26 et 27.

De quel genre de problème puis-je me plaindre à un CASC ?

Vous avez le droit de porter plainte dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- Le CASC vous refuse une partie ou la totalité des services que vous avez demandés;
- Vous avez reçu des services de soins à domicile sur une certaine période, mais ces services ont été modifiés, diminués ou interrompus;
- Les heures pendant lesquelles vous recevez des services sont insuffisantes;

-
- Vous êtes insatisfait(e) de la qualité des services que vous recevez;
 - Il a été porté atteinte aux droits que vous reconnaît la Déclaration des droits en matière de soins à domicile. Il existe une Déclaration des droits spécifique en ce qui concerne les soins à domicile. Si vous en voulez une copie, faites-en la demande au CASC.

Le CASC doit rendre une décision concernant votre plainte dans les 60 jours.

Si vous demeurez insatisfait(e) de la décision du CASC, vous pouvez en appeler devant la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS). Une restriction, toutefois : les plaintes sur la qualité des services ou la violation de la Déclaration des droits en matière de soins à domicile ne peuvent donner lieu à un appel devant la CARSS. Vous pouvez présenter de telles plaintes au CASC et à l'organisme qui fournit le service concerné. Aux pages 23 et 24, vous trouverez des explications sur la façon de présenter de telles plaintes.

Qu'est-ce qui peut m'arriver si je porte plainte ?

La Déclaration des droits en matière de soins à domicile vous reconnaît le droit de soulever des questions ou de recommander des changements.

Aucune mesure ne peut être prise contre vous, par quiconque, au motif que vous portez plainte contre un CASC ou un organisme qui fournit des services de soins à domicile. Cette protection persiste que votre plainte soit présentée à la police, au CASC ou à l'organisme concerné.

Personne ne peut vous punir, vous refuser des services ou vous retirer des services parce que vous vous plaignez de ne pas recevoir suffisamment de services, ou parce que vous vous plaignez de la façon dont vous êtes traité(e).

Supposons que je sois mécontent(e) d'une décision ou de certains services du CASC. Comment dois-je m'y prendre pour porter plainte ?

Si vous voulez présenter une plainte, vous devez suivre les trois étapes suivantes :

Étape 1 :

Communiquez avec le gestionnaire de cas du CASC qui est responsable de votre dossier.

- Demandez une copie de la procédure de plainte du CASC;
- Si votre plainte concerne une décision du CASC, demandez les motifs de cette décision.

Étape 2 :

Suivez la procédure de plainte du CASC jusqu'à ce que vous obteniez une décision définitive de sa part.

Étape 3 :

Dans certains cas, vous pouvez porter la décision définitive du CASC en appel

devant la Commission d'appel et de
révision des services de santé (CARSS).

Vous trouverez une explication plus
complète de ces différentes étapes aux
pages 13 à 22 de la présente brochure.

Étape 1

Communiquez avec le gestionnaire de cas qui est responsable de votre dossier

Demandez un exemplaire de la procédure de plainte du CASC. En vertu de la loi, chaque CASC doit prévoir une procédure en ce qui concerne les plaintes. La loi déclare aussi que, si vous recevez un service du CASC, celui-ci doit vous remettre, par écrit, la marche à suivre qui s'applique aux plaintes portées contre lui. Si vous ne recevez pas encore de services et que vous voulez présenter une plainte, demandez une copie de la marche à suivre en matière de plaintes.

Demandez également que l'on vous remette, par écrit, une explication des motifs de la décision du CASC.

Si le CASC refuse de vous remettre une copie de la marche à suivre en matière de plaintes, ou qu'il refuse de vous remettre un écrit exposant les motifs de sa décision, recourez aux services d'un expert en droit.

Pour savoir comment obtenir de l'assistance en matière juridique, reportez-vous aux pages 26 et 27.

Étape 2

Suivez la procédure du CASC en matière de plaintes

Chaque CASC peut avoir une procédure différente en ce qui concerne les plaintes. Observez minutieusement la marche à suivre de votre CASC. Si vous ne le faites pas, vous risquez de ne pas être autorisé(e) à faire appel de la décision du CASC devant la CARSS, ou devant un tribunal, à un stade ultérieur.

Il vaut mieux présenter votre plainte au CASC par écrit. De la sorte, vous détenez la preuve que vous avez soulevé certaines questions, ainsi que la preuve de la date à laquelle vous avez porté plainte.

Il se peut que vous soyez assujetti(e) à certains délais. Si oui, il est très important que vous les respectiez.

Vous pourriez donner des renseignements sur votre santé pour expliquer en quoi vous avez besoin des services demandés. Il arrive souvent que de tels renseignements soient importants.

Au moment de préparer votre plainte, vous pourriez vouloir une copie des dossiers que le CASC tient à votre sujet. La loi vous donne droit à une telle copie. Mais vous serez peut-être tenu(e) de payer le CASC pour qu'il la prépare.

Qu'est-ce qui se passe au cours de la procédure relative aux plaintes ?

La procédure de chaque CASC peut présenter certaines particularités. Les marches à suivre des centres peuvent différer légèrement entre elles. Voici, tout de même, les différentes étapes d'une procédure typique :

- Votre gestionnaire de cas révisé sa décision.
- Si cette révision ne permet pas de résoudre votre plainte, la décision est révisée par un autre gestionnaire de cas.
- Si votre plainte demeure irrésolue, elle est portée devant un groupe du CASC

qui a pour fonction de réviser les plaintes.

Dans certains CASC, l'auteur de la plainte doit voir lui-même à ce que sa plainte franchisse les différentes étapes du processus. Dans d'autres CASC, l'auteur de la plainte n'a qu'à initier le processus et le CASC s'occupe lui-même de porter la plainte d'un décideur à l'autre.

Combien de temps me faudra-t-il pour recevoir une décision du CASC ?

En vertu de la loi, le CASC doit rendre une décision et vous la remettre, par écrit, dans les 60 jours de la date où vous avez présenté votre plainte.

Quels genres de décisions le CASC peut-il rendre ?

Le CASC peut maintenir sa décision initiale, annuler cette décision, ou rendre une décision différente.

Est-ce que j'ai, en vertu de la loi, le droit d'en appeler devant la CARSS dans tous les cas ?

La loi vous accorde un droit d'appel devant la CARSS pour le cas où le CASC vous refuse la quantité ou le type de services dont vous avez besoin, ou si vos services sont modifiés, diminués ou interrompus.

Sachez toutefois que les 2 catégories de plaintes suivantes ne peuvent donner lieu à un appel devant la CARSS :

- les plaintes visant la qualité des services que vous recevez;
- les plaintes alléguant une violation des droits que vous garantit la Déclaration des droits en matière de soins à domicile.

Si telle est votre situation, vous pouvez porter plainte devant le CASC et l'organisme qui

fournit le service visé. La façon de porter une telle plainte est expliquée aux pages 23 et 24.

Quand puis-je faire appel devant la CARSS ?

Si la loi vous accorde un droit d'appel, vous pouvez l'exercer à la condition que, d'une part, vous ayez suivi la procédure de plainte du CASC et que, d'autre part, vous vous trouviez dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- Vous êtes toujours insatisfait(e) de la décision du CASC;
- Vous n'avez pas reçu de décision du CASC et il s'est écoulé plus de 60 jours depuis que vous avez porté plainte.

Comment est-ce que j'introduis un appel devant la CARSS ?

Pour introduire un appel devant la CARSS, vous devez écrire à la CARSS et lui

demander une audience. La CARSS vous indiquera la marche à suivre. Sa réponse s'accompagnera d'un exemplaire des règles qui déterminent la procédure d'appel.

Même si vous avez introduit un appel, vous pouvez conclure un règlement et éviter la tenue d'une audience.

Qu'est-ce qui se passe lors d'une audience de la CARSS ?

La CARSS peut déterminer si l'audience se tiendra par écrit, par téléphone ou en personne. Vous avez le droit d'être entendu(e) lors de l'audience. Le CASC et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée ont également le droit d'y être entendus.

Vous-même, le CASC et le Ministère pouvez chacun être représenté par avocat et faire comparaître des témoins.

Si l'audience est tenue par téléphone ou en personne, le CASC et le Ministère, ainsi que vous-même ou votre avocat, pouvez poser des questions aux témoins. La CARSS entendra

tous les témoins et lira tous les documents qui lui ont été remis pour faire partie de la preuve. Les représentants de la CARSS peuvent également poser des questions aux témoins.

Si vous êtes incapable de vous présenter à une audience parce que vous êtes malade ou atteint(e) d'une invalidité, vous pouvez demander à la CARSS de se rendre à votre domicile ou ailleurs pour entendre votre témoignage. Si vous demandez à la CARSS de se déplacer, vous pourriez avoir à fournir un rapport médical.

Combien de temps faudra-t-il pour obtenir une décision de la CARSS ?

En vertu de la loi, l'audience doit commencer dans les 30 jours suivant l'introduction de votre appel devant la CARSS, à moins que vous n'ayez convenu d'en reporter la date. La CARSS doit rendre une décision dans les 3 jours qui suivent l'audience. Et elle doit vous remettre cette décision, par écrit, aussitôt que possible.

Quel genre de décision la CARSS peut-elle rendre ?

Dans sa décision, la CARSS pourrait :

- confirmer la décision du CASC;
- ordonner au CASC de rendre une nouvelle décision sur le fondement de directives de la CARSS;
- remplacer la décision du CASC par une décision différente.

Qu'est-ce que je peux faire si je suis en désaccord avec la décision de la CARSS ?

Vous avez 10 jours pour demander à la CARSS de réviser la décision. Les règles de la CARSS vous expliquent comment présenter une telle demande. Il se peut aussi que vous soyez en mesure de contester cette décision devant un tribunal. Si vous envisagez d'agir dans ce sens, faites-vous conseiller sur vos droits. Aux pages 26 et 27, vous verrez ce qu'il faut faire pour obtenir de l'assistance en matière juridique.

Qu'est-ce que je peux faire si des services sont de mauvaise qualité ou qu'il y a eu violation de la Déclaration des droits en matière de soins à domicile ?

La loi vous reconnaît le droit de porter plainte concernant la mauvaise qualité des services ou la violation de la Déclaration des droits en matière de soins à domicile. Par exemple, vous pourriez porter plainte si le travailleur :

- vous accorde moins de temps que ce à quoi vous avez droit;
- ne vous donne pas les soins appropriés;
- ne respecte pas votre dignité et votre vie privée.

Pour présenter une plainte, vous pouvez prendre l'une des mesures suivantes ou les deux mesures suivantes :

- **Vous plaindre à l'organisme qui emploie le travailleur concerné.**

La loi dit que cet organisme doit vous indiquer, par écrit, comment vous y

prendre pour porter plainte devant de lui.

- **Vous plaindre au CASC.**

(Voir aux pages 13 à 17.)

Le CASC est tenu de vous indiquer comment vous y prendre pour porter ce type de plainte devant lui. Si vous éprouvez des problèmes en liaison avec les travailleurs d'un certain organisme, ne manquez pas d'en aviser le CASC. Il est important de le faire puisque, si un organisme fait l'objet de nombreuses plaintes, le CASC peut remettre en question le recours à ses services.

Les décisions relatives aux types de plaintes ci-dessus ne peuvent être portées en appel devant la Commission d'appel et de révision des services de santé.

Qu'arrive-t-il si le CASC n'a pas assez d'argent pour me fournir les services dont j'ai besoin ?

Il s'agit d'une question politique, puisque c'est le gouvernement de l'Ontario qui détermine le montant qui sera versé à chaque CASC. Vous pourriez communiquer avec votre député provincial pour lui demander de l'aide. Vous pouvez communiquer avec votre député en tout temps, mais il vaut peut-être mieux que, au préalable, vous recouriez à la procédure de plainte décrite dans la présente brochure.

Est-ce qu'il me faut l'aide d'un avocat en ce qui concerne ma plainte ?

Vous n'avez besoin d'un avocat à aucune des étapes de la procédure de plainte et d'appel. Mais vous avez le droit d'engager un avocat si vous le voulez. Un avocat peut vous donner des conseils. Il peut aussi vous représenter au long de la procédure de plainte du CASC. Si vous voulez faire appel devant la CARSS, il vaut la peine d'engager

un avocat. La procédure applicable à ce type d'appels est plus formaliste.

Comment obtenir des services juridiques ?

Pour des conseils juridiques, communiquez avec une clinique juridique communautaire ou avec un avocat. Les cliniques juridiques communautaires donnent des conseils juridiques gratuits, mais elles ne sont pas toutes en mesure d'aider les personnes aux prises avec des problèmes de soins à domicile. Communiquez avec la clinique juridique communautaire de votre localité. Vérifiez si l'on peut vous y aider.

La clinique juridique la plus proche de chez vous figure habituellement à la rubrique « Aide juridique » (*Legal Aid*) des pages blanches ou des pages jaunes de votre bottin téléphonique. Vous pouvez également trouver cette clinique en téléphonant à Aide juridique Ontario, au **1-800-668-8258**, ou en visitant le site Web de cet organisme, au

<www.legalaid.on.ca>. Si vous êtes à Toronto, composez le **416-979-1446**.

Renseignements supplémentaires

Si vous désirez plus de renseignements sur les services offerts par un CASC ou sur la procédure qui y gouverne les plaintes, vous pouvez communiquer avec ce CASC directement. Pour trouver le numéro de téléphone du CASC de votre localité, consultez les pages blanches de votre annuaire téléphonique à la rubrique « Centres d'accès aux soins communautaires » (*Community Care Access Centres*).

Pour des renseignements généraux sur l'introduction d'un appel devant la CARSS, communiquez avec cet organisme, au **416-327-8512**.

Vous pourriez aussi prendre contact avec des groupes d'intervention qui s'intéressent aux questions reliées aux soins à domicile

et qui militent en faveur de changements dans ce domaine. Care Watch Toronto est l'un de ces organismes. Son numéro de téléphone est **416-590-0455**. Ses efforts pour provoquer des changements dans les soins à domicile se fondent sur des expériences vécues.

Le CASC, la CARSS et les groupes d'intervention ne peuvent vous donner de conseils juridiques.

Les renseignements présentés dans la présente brochure sont à caractère général. Cette brochure ne saurait remplacer des conseils juridiques particuliers.

Rédaction : Advocacy Centre for the Elderly (ACE)
et ARCH: A Legal Resource Centre for Persons
with Disabilities

Édition, traduction et préparation : Community
Legal Education Ontario (CLEO)

Financement : Aide juridique Ontario et ministère
de la Justice du Canada

CLEO offre également des publications dans d'autres domaines du droit. La plupart de ces publications sont gratuites.

Nous mettons fréquemment à jour nos publications pour nous assurer qu'elles tiennent compte des changements apportés à la loi. Pour vous assurer que vous détenez la version la plus récente de la présente brochure, vérifiez notre bon de commande actuel en visitant notre site Web à www.cleo.on.ca ou en composant le 416-408-4420.