

Plaintes et appels en matière de soins à domicile

En Ontario, des services de soins à domicile sont disponibles gratuitement par l'intermédiaire du programme des centres d'accès aux soins communautaires (CASC) et de divers autres programmes. La gamme des services de soins à domicile est étendue. Voici quelques exemples : soins infirmiers; travail social; aide familiale; et aide au bain ou à l'accomplissement d'autres activités quotidiennes.

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

Si vous parlez français, il existe de nombreuses situations où vous avez droit à des services gouvernementaux et à une instance judiciaire ou quasi-judiciaire en français. Ainsi, vous pouvez avoir droit à ce qu'une audience à laquelle vous êtes partie soit tenue devant un décideur qui parle français. Si vous avez un problème juridique, vous pouvez demander à un avocat ou à un intervenant d'une clinique juridique communautaire de vous informer des droits linguistiques liés au fait de parler français.

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 ?

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

Si vous n'obtenez pas vos services d'un CASC, la procédure de plainte pourrait être différente, et vous devriez vous faire conseiller sur vos droits. Pour savoir **comment obtenir une assistance juridique**, allez aux pages 16 et 17.

Qu'est-ce qu'un CASC ? Comment le système fonctionne-t-il ?

En Ontario, les CASC fournissent des soins gratuitement aux personnes qui sont admissibles à leur programme. L'Ontario compte 14 CASC. Toute personne voulant recevoir des soins à domicile doit présenter une demande au CASC de sa localité. 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 services de soins à domicile et les services communautaires*. Cette loi établit également les droits des personnes qui demandent ou qui reçoivent les services d'un CASC. Avant le 1^{er} juillet 2010, cette loi s'appelait la *Loi de 1994 sur les soins de longue durée*.

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 des arrangements 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 de l'information sur des services communautaires,
- diriger les gens vers les services communautaires qui conviennent.

Quels services les CASC offrent-ils ?

Les CASC peuvent organiser la prestation des soins à domicile 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 gens qui reçoivent des services de soins à domicile d'un CASC.

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

Où les services des CASC sont-ils fournis ?

Les services des CASC sont fournis au domicile des bénéficiaires. Ils sont notamment fournis dans des maisons de soins—comme des établissements pour personnes âgées et des foyers de groupe— ainsi que dans des refuges d’urgence. Il arrive aussi que des CASC offrent, dans des écoles, des soins normalement fournis à domicile.

Qui est admissible aux services de soins à domicile d’un CASC ?

La loi n’identifie pas clairement les bénéficiaires des services de soins à domicile. La question ci-dessus ne saurait donc trouver de réponse catégorique. 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.

Le CASC de votre localité décidera de votre admissibilité aux services. Si vous êtes insatisfait(e) de la décision, vous pouvez la contester. À partir de la page 4 de la présente brochure, vous trouverez d’autres renseignements sur **la marche à suivre** pour contester une décision.

Les services d'un CASC sont-ils limités ?

La loi définit clairement les situations interdisant l'accès aux services d'un CASC. Par exemple, vous ne pouvez recevoir de services d'aide familiale à moins d'avoir 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.

La loi établit aussi 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 couvert(e) par le régime d'assurance-santé de l'Ontario (OHIP).

Dans le cas où vous n'êtes pas certain(e) si l'une ou l'autre des limites ci-dessus vous est applicable, faites-vous conseiller sur vos droits en vous adressant à un avocat ou à une clinique juridique communautaire. Pour savoir **comment obtenir une assistance juridique**, allez aux pages 16 et 17.

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

Vous avez le droit de porter plainte à un CASC 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 de services qui vous ont été accordées sont insuffisantes.
 - Vous êtes insatisfait(e) de la qualité des services que vous recevez.
 - Les droits que vous reconnaît la Déclaration des droits en matière de soins à domicile n'ont pas été respectés. 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. De plus, vous pouvez trouver plus de renseignements à ce sujet dans la brochure CLEO intitulée **Déclaration des droits en matière de soins à domicile**. Pour savoir comment la commander ou la consulter en ligne, allez à la **couverture arrière** de la présente brochure.

Si vous êtes insatisfait(e) des soins à domicile que vous recevez, vous pouvez, dans certains cas, présenter des plaintes appartenant à des catégories différentes. Par exemple, si les droits que vous reconnaît la Déclaration des droits n'ont pas été respectés et que vous recevez moins de services, vous pouvez présenter deux plaintes—une concernant la Déclaration des droits et une autre concernant la perte de services. Cela est important, parce que certains types de plaintes seulement sont susceptibles de faire l'objet d'un appel. Pour obtenir **plus de renseignements sur les appels**, allez aux pages 10 à 13.

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.

Personne ne peut prendre de mesure contre vous parce que vous portez plainte contre un CASC ou un organisme qui fournit des services de soins à domicile. Il en est ainsi que votre plainte soit présentée à la police, au CASC, à l'organisme ou à qui que ce soit d'autre.

Personne n'a le droit de vous punir, de vous refuser des services ou de 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).

Comment porter plainte si je suis mécontent(e) d'une décision ou d'un service du CASC ?

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 pour obtenir 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).

Nous allons maintenant voir chacune de ces étapes de plus près.

ÉTAPE I

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

Vous pouvez trouver les coordonnées du CASC de votre localité en composant **310-CCAC (310-2222)** ou en visitant le www.healthcareathome.ca.

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.

Si vous portez plainte contre une décision du CASC, demandez aussi qu'on vous remette une explication par écrit des motifs de cette décision.

Si le CASC refuse de vous remettre une copie de la marche à suivre en matière de plaintes ou un écrit exposant les motifs de sa décision, recourez aux services d'un expert en droit. Pour savoir **comment obtenir une assistance juridique**, allez aux pages 16 et 17.

Si vous avez besoin d'aide relativement à la présente étape ou à celle-ci-dessous, vous pouvez communiquer avec la Ligne Action du ministère de la Santé et des Soins de longue durée en composant le numéro sans frais **1-866-434-0144**. Les personnes qui utilisent un ATS peuvent, pour leur part, composer **1-800-387-5559**.

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 du CASC de votre région. Si vous ne le faites pas, vous risquez, à un stade ultérieur, de ne pas être autorisé(e) à faire appel de sa décision.

Il vaut mieux présenter votre plainte au CASC par écrit. De la sorte, vous détenez la preuve que vous lui avez fait part des préoccupations concernées, et 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.

Il est souvent important que la personne qui demande des services donne des renseignements sur sa santé afin d'expliquer en quoi elle a besoin de ces services.

Au moment de préparer votre plainte, vous aurez peut-être avantage à obtenir 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 celle-ci. Si le CASC refuse de vous donner une copie de vos dossiers ou que le montant exigé pour la copie vous semble trop élevé, essayez de prendre conseil quant à vos droits. Pour savoir **comment obtenir une assistance juridique**, allez aux pages 16 et 17.

Qu'est-ce qui se passe au cours d'une procédure de plainte ?

La procédure de plainte peut différer entre les CASC. Voici, tout de même, les différentes étapes d'une procédure typique :

- Le gestionnaire de votre cas réexamine sa décision.
- Si ce réexamen 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 de la procédure. Dans d'autres CASC, l'auteur de la plainte n'a qu'à initier la procédure, 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.

ÉTAPE 3

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

Est-ce que j'ai un droit légal d'interjeter appel devant la CARSS dans tous les cas ?

Sachez que les deux 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 que les droits que vous reconnaît la Déclaration des droits en matière de soins à domicile n'ont pas été respectés.

Aux pages 14 et 15, vous trouverez **plus de renseignements au sujet de ces situations.**

En ce qui a trait à toutes les autres plaintes, vous avez un droit légal d’interjeter appel devant la CARSS. Il en est ainsi, par exemple, pour le cas où le CASC ne vous offre pas la quantité ou le type de services dont vous avez besoin, ou pour le cas où vos services sont modifiés, diminués ou interrompus.

Quand puis-je faire appel devant la CARSS ?

Vous pouvez introduire un appel après que vous avez suivi la procédure de plaintes du CASC si, selon le cas :

- vous êtes toujours insatisfait(e) de la décision du CASC,
- vous n’avez pas reçu de décision par écrit 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 ?

Vous devez écrire à la CARSS et lui demander une audience.

La CARSS vous indiquera la marche à suivre. Elle vous enverra aussi un exemplaire des règles qui déterminent la procédure d’appel. Vous pouvez aussi téléphoner à la CARSS en composant **1-866-282-2179**, **416-327-8512** ou **1-877-301-0889** (ATS). Ou vous pouvez visiter www.hsarb.on.ca.

Si vous avez introduit un appel, vous pouvez encore conclure un règlement concernant votre plainte. Si un tel règlement est conclu, la tenue d’une audience n’est plus nécessaire.

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

La CARSS détermine si l'audience se tiendra par écrit, par téléphone ou en personne. Vous-même, ainsi que le CASC et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, avez le droit d'assister à l'audience. Chaque partie peut être représentée par un avocat et citer des témoins.

Si l'audience est tenue par téléphone ou en personne, le CASC, le Ministère ainsi que vous ou votre avocat pouvez poser des questions aux témoins. La CARSS entend tous les témoins et peut, elle aussi, leur poser des questions. La CARSS lit tous les documents qui lui ont été remis pour faire partie de la preuve.

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 à l'appui de votre demande.

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 qui suivent l'introduction de votre appel devant la CARSS, à moins que vous ayez accepté qu'elle débute plus tard. 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.

Quels types de décisions la CARSS peut-elle rendre ?

Dans sa décision, la CARSS pourrait, selon le cas :

- 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 en ce sens, faites-vous conseiller sur vos droits. Pour savoir **comment obtenir une assistance juridique**, allez aux pages 16 et 17.

Jusqu'ici, la brochure a traité de deux sujets : la présentation de plaintes à un CASC et l'appel des décisions d'un CASC. Nous allons maintenant examiner d'autres questions, en commençant par ce que vous pouvez faire à l'égard des deux catégories de plaintes qui ne peuvent être portées en appel devant la CARSS.

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 l'intervenant, selon le cas :

- 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 intimité.

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

- **Vous plaindre à l'organisme qui emploie l'intervenant.**
La loi dit que cet organisme doit vous indiquer, par écrit, comment vous y prendre pour porter plainte devant lui.
- **Vous plaindre au CASC.**
(Voir **les étapes 1 et 2** aux pages 7 à 10.)
Le CASC est tenu de vous indiquer comment vous y prendre pour porter plainte devant lui. Si vous éprouvez des problèmes relativement à des intervenants d'un certain organisme,

n'hésitez pas à en aviser le CASC. Il est important de le faire: si un organisme fait l'objet de nombreuses plaintes, le CASC peut décider de ne plus recourir à ses services.

- **Communiquer avec la Ligne Action des Soins de longue durée.** Le numéro sans frais de la Ligne est **1-866-434-0144**. Les personnes qui utilisent un ATS peuvent composer **1-800-387-5559**.

Les décisions relatives aux catégories de plaintes ci-dessus ne peuvent être portées en appel devant la CARSS.

La brochure de CLEO intitulée **Déclaration des droits en matière de soins à domicile** décrit plus précisément les mesures à prendre si les droits que vous reconnaît la Déclaration n'ont pas été respectés. Pour savoir comment commander ou consulter cette brochure en ligne, allez à la couverture arrière de la présente publication.

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 le montant que reçoit chaque CASC est déterminé par le gouvernement de l'Ontario. 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 ?

Aucune des étapes de la procédure de plainte et d'appel ne vous oblige à recourir à un avocat. Cela dit, vous avez le droit d'engager un avocat si vous le voulez. Un avocat peut vous donner des conseils, et un avocat peut vous représenter au long de la procédure de plainte au 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 une assistance juridique ?

Pour des conseils juridiques ou de l'aide en matière juridique, communiquez avec une clinique juridique communautaire, Aide juridique Ontario ou un avocat. Les cliniques juridiques communautaires fournissent des conseils juridiques gratuitement, 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 quelqu'un de la clinique peut vous aider.

Si vous voulez repérer la clinique juridique communautaire la plus proche ou si vous voulez de l'aide pour trouver un avocat, visitez le site web d'Aide juridique Ontario à www.legalaid.on.ca. Cliquez sur « **Coordonnées** » puis sur « **Cliniques juridiques communautaires** ».

Vous pouvez aussi composer :

Numéro sans frais **1-800-668-8258**

ATS sans frais **1-866-641-8867**

ATS, région de Toronto . . . **416-598-8867**

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 le CASC directement. Pour trouver les coordonnées du CASC de votre localité, vous pouvez composer **310-CCAC (310-2222)** ou effectuer une recherche à partir de votre code postal à www.healthcareathome.ca.

Pour des renseignements généraux sur l'introduction d'un appel devant la CARSS, communiquez avec cet organisme, au **1-866-282-2179, 416-327-8512** ou **1-877-301-0889** (ATS). Vous pouvez aussi visiter leur site web à www.hsarb.on.ca.

Vous pourriez aussi prendre contact avec des groupes d'intervention, par exemple, Care Watch. Le numéro de téléphone de Care Watch est **416-590-0455**. Son site web est à l'adresse suivante : www.carewatchontario.com.

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

Les renseignements de la présente brochure sont à caractère général. Si vous avez un problème juridique, faites-vous conseiller sur vos droits.

Rédaction :

Advocacy Centre for the Elderly (ACE)
ARCH: Disability Law Centre

Édition, traduction et production :

CLEO (Community Legal Education
Ontario/Éducation juridique
communautaire Ontario)

Financement :

Aide juridique Ontario
Ministère de la Justice Canada

CLEO offre d'autres publications gratuites sur le droit de la santé et les aspects juridiques de l'incapacité ainsi que sur d'autres sujets juridiques.

Nous révisons nos publications régulièrement pour nous assurer qu'elles tiennent compte des changements apportés à la loi. Notre **Liste de publications périmées** vous indique quelles publications sont dépassées et doivent être jetées.

Pour lire ou commander nos publications ou pour consulter notre Liste des publications périmées, visitez www.cleo.on.ca/fr. Vous pouvez nous joindre par téléphone à **416-408-4420**.

HOME CARE COMPLAINTS AND APPEALS — FRENCH



CLEO

Community Legal Education Ontario
Éducation juridique communautaire Ontario