

Plaintes et appels relatifs aux services de soins à domicile et en milieu communautaire

La Déclaration des droits des patients vous reconnaît le droit de porter plainte au sujet de vos services de soins à domicile et en milieu communautaire. Personne n'a le droit de vous punir, de vous refuser des services ou de vous retirer des services parce que vous portez plainte.

Vos droits vous sont expliqués dans la publication de CLEO intitulée **Déclaration des droits pour les soins à domicile et en milieu communautaire**. Vous pouvez la consulter en ligne à cleo.on.ca/fr/publications/hcbor-fr. Vous pouvez aussi la commander gratuitement en vous rendant à cleo.on.ca/fr.

Les organismes des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC) coordonnent les services de soins à domicile et en milieu communautaire qui sont payés par le gouvernement. Les organismes des SSDMC portaient auparavant le nom de réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS).

Les équipes Santé Ontario (ESO) et les **fournisseurs de services de santé (FSS)** organisent ces services et en assurent la prestation. Ils sont tenus d'établir des processus pour la réception et l'examen des plaintes.

Porter plainte

La Déclaration des droits des patients vous reconnaît le droit d'être informé(e), par écrit, de la marche à suivre pour porter plainte. Demandez à la personne qui est responsable de vos soins ou à votre fournisseur de soins de vous remettre une copie du processus de plainte. Suivez minutieusement ce processus et assurez-vous de respecter tous les délais.

Il existe **3 processus de plainte**. Vous devez choisir celui qui convient à votre type de plainte. Dans le cas où vous voulez présenter plus d'un type de plainte, vous devez, pour chaque type, présenter une plainte séparément.

1. Maltraitance; négligence; soins de mauvaise qualité

Vous pouvez vous plaindre du fait qu'un FSS, une ESO ou un membre de leur personnel, ou leur employé ou contractant a agi de l'une ou l'autre des façons suivantes :

- vous a fait subir des mauvais traitements,
- vous a négligé(e), c'est-à-dire qu'il s'est engagé à vous fournir des soins, mais qu'il ne s'est pas occupé de vos besoins essentiels,
- vous a fourni des soins d'une manière inappropriée ou incompétente.

Cela dit, pour présenter ce type de plainte, vous devez démontrer qu'à cause de ce que cette personne a fait ou n'a pas fait :

- soit vous avez subi un préjudice
- soit vous risquez de subir un préjudice.

Processus de plainte

Formulez votre plainte par écrit et remettez-la à la personne qui est responsable de vos soins. Expliquez ce qui s'est produit et de quelle façon cela vous a causé un préjudice ou exposé(e) à un risque de préjudice. Votre FSS ou ESO doit confirmer qu'il a reçu votre plainte et il doit s'en occuper immédiatement.

Dans les 10 jours qui suivent, il doit vous informer des mesures qu'il a prises en ce qui concerne votre plainte. De plus, il doit terminer son enquête et rédiger un rapport dans un « délai raisonnable ». La loi ne précise pas quelle période est considérée comme raisonnable.

S'il conclut que votre plainte est fondée, son rapport doit indiquer les renseignements suivants :

- les mesures qu'il a prises relativement à votre plainte,
- les mesures qu'il prendra pour empêcher qu'un incident semblable se répète.

Vous **ne pouvez pas** interjeter appel parce que vous n'êtes pas d'accord sur la façon dont le FSS ou l'ESO traite votre plainte.

2. Décisions relatives à vos soins

Quatre types de décisions relatives à vos services de soins peuvent faire l'objet d'une plainte :

1. la décision selon laquelle vous n'êtes pas admissible à un service
2. la décision d'exclure de votre plan de soins un service que vous voulez recevoir
3. la décision concernant le volume d'un service prévu dans votre plan de soins – par exemple, le nombre d'heures
4. la décision de mettre fin à la prestation d'un service

Processus de plainte

Demandez à la personne qui est responsable de vos soins de vous remettre, **par écrit**, les motifs de la décision.

Formulez votre plainte **par écrit**. Expliquez pourquoi vous pensez que la décision est mal fondée; de quelle façon elle vous affecte; et ce dont vous estimez avoir besoin.

Votre FSS ou ESO est censé répondre à votre plainte par écrit **dans les 60 jours**. Il doit vous remettre une copie de sa réponse. Cette réponse peut vous informer que, selon le cas :

- la décision **n'est pas** modifiée,
- la décision est annulée,
- la décision est annulée et une nouvelle décision est rendue.

Interjeter appel auprès de la Commission d'appel

Vous pouvez interjeter appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé (Commission d'appel) dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- le FSS ou l'ESO vous informe qu'il maintient sa décision,
- le FSS ou l'ESO annule sa décision et rend une nouvelle décision dont vous êtes mécontent(e),
- le FSS ou l'ESO ne vous a pas répondu dans les 60 jours.

Vous pouvez communiquer avec un avocat si vous avez besoin d'assistance pour interjeter appel. Consultez **Comment obtenir une assistance et plus de renseignements** à la page 6.

Vous-même ou votre avocat devez écrire à la Commission d'appel et demander une audience. La Commission d'appel vous fera parvenir des formulaires que vous devrez remplir. Remplissez-les et renvoyez-les aussitôt que vous le pouvez.

Accompagnez vos formulaires d'une copie de la décision que vous portez en appel et expliquez pourquoi vous estimez qu'elle est mal fondée.

La Commission d'appel devrait débiter la tenue de votre audience **dans les 30 jours** suivant la réception de votre avis demandant une audience, à moins que vous n'acceptiez que l'audience soit retardée. La Commission d'appel devrait vous informer, vous et le FSS ou l'ESO, de la date d'audience au moins **7 jours d'avance**.

Vous pouvez indiquer si vous préférez que l'audience se déroule par écrit ou par téléconférence. Toutefois, c'est la Commission d'appel qui prend la décision finale à ce sujet.

Dans les 3 jours qui suivent l'audience, la Commission d'appel rend sa décision. Elle peut, selon le cas :

- confirmer la décision du FSS ou de l'ESO,
- ordonner au FSS ou à l'ESO de rendre une décision différente,
- rendre sa propre décision et ordonner au FSS ou à l'ESO de la respecter.

La Commission d'appel vous envoie, à vous et au FSS ou à l'ESO, sa décision par écrit. De plus, elle doit vous fournir aussitôt que possible les motifs écrits de sa décision.

La décision de la Commission d'appel est définitive et vous **ne pouvez pas** la porter en appel. Pour obtenir plus de renseignements, rendez-vous à www.hsarb.on.ca.

Vous pouvez téléphoner à la Commission d'appel au **1-866-282-2179** ou au **1-877-301-0889** (ATS). Vous pouvez aussi lui envoyer un courriel à hsarb@ontario.ca.

3. Autres types de plaintes

Si votre plainte n'est pas d'un type visé par les deux premiers processus, vous pouvez utiliser le troisième processus.

Par exemple, vous pouvez porter plainte au FSS ou à l'ESO si vous estimez que vos droits reconnus par la Déclaration des droits des patients ne sont pas respectés.

Racontez ce qui s'est produit et comment vous vous êtes senti(e), puis dites ce que vous voulez qu'il arrive. Formulez votre plainte **par écrit** et demandez une réponse écrite.

Le FSS ou l'ESO est censé répondre à votre plainte **dans les 60 jours**. Sa réponse doit indiquer les mesures qu'il a prises relativement à votre plainte.

S'il n'a rien fait, il doit expliquer pourquoi et ce qu'il planifie de faire à ce sujet dans le futur.

Vous **ne pouvez pas** porter cette décision en appel, mais vous pourriez avoir d'autres possibilités. Consultez le tableau ci dessous.

Type de plainte	Ce que vous pourriez faire
Insatisfaction quant à la manière dont votre plainte a été traitée	Porter plainte à l'Ombudsman des patients ombudsmandespatients.ca
Comportement d'un membre d'un ordre professionnel, tel qu'une infirmière, un thérapeute ou une travailleuse sociale	Porter plainte à son ordre professionnel
Qualité ou quantité des services fournis	Communiquer avec un avocat

Type de plainte	Ce que vous pourriez faire
Actes criminels, tels que des voies de fait, un vol ou une fraude	Téléphoner à la police
Discrimination pour des motifs fondés notamment sur la race, la religion, le genre ou un handicap	Présenter une requête au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario hrlsc.on.ca/fr
Non-respect de votre vie privée ou difficultés à accéder à vos dossiers de santé ou à y faire apporter des corrections	Contactez le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée www.cipvp.ca/particuliers

Comment obtenir une assistance et plus de renseignements

Communiquez avec la clinique juridique communautaire de votre secteur. Ce ne sont pas toutes les cliniques juridiques qui peuvent aider les personnes aux prises avec des problèmes de soins à domicile et en milieu communautaire. Si votre clinique ne peut pas vous offrir l'assistance que vous recherchez, elle pourrait être en mesure de vous orienter vers une personne ou un organisme qui puisse vous aider.

Pour trouver la clinique juridique de votre secteur, rendez-vous à legalaid.on.ca/fr/legal-clinics ou composez **1-800-668-8258**. Pour les utilisateurs d'ATS, appelez le Service de relais Bell : **1-800-855-0511**.

Si vous êtes une personne âgée à faible revenu, il est possible que l'Advocacy Centre for the Elderly (ACE) puisse vous aider. Rendez-vous à son site web à acelaw.ca ou composez **1-855-598-2656**.

La Ligne d'assistance aux personnes âgées offre de l'information, de l'aiguillage et du soutien dans plus de 150 langues aux personnes âgées qui sont victimes de maltraitance. Rendez-vous à son site web à eapon.ca (seulement en anglais) ou composez **1-866-299-1011**.



Visitez justicepasapas.ca pour obtenir plus d'information sur le droit en matière de santé et d'invalidité. Les renseignements de la présente publication sont à caractère général et sont destinés aux personnes qui résident en Ontario. Ces renseignements ne doivent pas servir de conseils juridiques face à des problèmes juridiques particuliers.

Vous pourriez avoir droit à des services en français devant les tribunaux ou auprès d'organismes gouvernementaux. Visitez justicepasapas.ca/droits-linguistiques-des-francophones.