Plaintes relatives aux services de soins à domicile et en milieu communautaire

Les services de soins à domicile et en milieu communautaire sont des services de santé que vous recevez à votre domicile ou auprès d'organismes communautaires. Vous pourriez bénéficier de ces services gratuitement grâce à Santé à domicile Ontario.

La présente publication s'adresse aux personnes qui souhaitent déposer une plainte au sujet des services de soins à domicile et en milieu communautaire qu'elles reçoivent de **Santé à domicile Ontario**.

Façon d'obtenir des services

S'il s'agit de services de soins à domicile et en milieu communautaire payés par le gouvernement de l'Ontario, Santé à domicile Ontario décide des services qu'il vous faut et que vous pouvez obtenir.

Votre **coordonnateur de soins** à Santé à domicile Ontario collabore avec vous pour établir un **plan de soins**. Ce plan précise les services dont vous bénéficiez et la personne ou l'organisme qui vous les fournit.

Vous pouvez obtenir vos services auprès d'un ou de plusieurs des fournisseurs suivants :

- **les Équipes Santé Ontario (ESO) :** il s'agit de fournisseurs de soins de santé d'une collectivité qui collaborent afin d'offrir des services, par exemple ceux de médecins et de fournisseurs de soins à domicile et en milieu communautaire;
- **les fournisseurs de services de santé (FSS) :** il s'agit d'organismes ayant conclu des ententes avec Santé à domicile Ontario pour offrir des services.

Si vous ne savez pas qui est votre coordonnateur de soins, appelez Santé à domicile Ontario au **310-2222**. Pour l'ATS, appelez le **711**. Pour en savoir plus sur l'utilisation de l'ATS, consultez la page **ontariosanteadomicile.ca/pour-nous-joindre**.

Marche à suivre pour porter plainte

La Déclaration des droits des patients de l'Ontario vous reconnaît le droit d'être informé(e) par écrit de la marche à suivre pour porter plainte.

Demandez à votre **coordonnateur de soins**, à votre **ESO** ou votre **FSS** une copie de la procédure de plainte.

Suivez la procédure minutieusement et assurez-vous de respecter tous les délais.

Vous pouvez déposer une plainte concernant :

1. de mauvais traitements, de la négligence ou des soins de mauvaise qualité qui vous causent du tort ou vous exposent à un risque de préjudice;
2. les décisions prises au sujet de votre plan de soins;
3. d'autres problèmes.

Chaque type de plainte fait l'objet d'une procédure distincte. Vous devez choisir celle qui convient à votre type de plainte.

Si vous voulez présenter plus d'un type de plainte, vous devez, pour chaque type, présenter une plainte séparément.

Pour obtenir de l'aide afin de déposer une plainte, appelez la Ligne ACTION des Soins de longue durée pour le soutien aux familles au **1 866 434-0144**.

Vous pouvez aussi communiquer avec l'équipe responsable des relations avec les patients de Santé à domicile Ontario, au **310-2222**. Pour l'ATS, appelez le **711**.

1. Mauvais traitements, négligence ou soins de mauvaise qualité

Vous pouvez déposer une plainte contre votre **ESO** ou votre **FSS**, ou contre l'un de leurs employés ou sous-traitants.

Vous pouvez porter plainte si l'un de ceux-ci :

- vous a fait subir de mauvais traitements;
- vous a négligé(e), c'est-à-dire qu'il a accepté de vous prodiguer des soins mais n'a pas comblé vos besoins de base;
- ne vous a pas prodigué les soins appropriés;
- n'avait pas les compétences nécessaires pour vous fournir des soins.

Cela dit, vous devez démontrer qu'à cause de ce que cette personne, cette équipe ou ce fournisseur a fait ou n'a **pas** fait, vous avez subi un préjudice ou avez été exposé(e) à un risque de préjudice.

Marche à suivre pour porter plainte

Déposez votre plainte auprès de votre **coordonnateur de soins**, de votre **ESO** ou de votre **FSS**, qui collaboreront pour traiter celle-ci.

Vous pouvez déposer une plainte par téléphone ou par écrit. Expliquez l'incident et la manière dont celui-ci vous a causé un préjudice ou exposé(e) à un risque de préjudice.

Ceux qui ont reçu votre plainte doivent confirmer qu'ils ont reçu celle-ci et s'en occuper immédiatement.

Dans les 10 jours qui suivent, ils doivent vous informer des mesures prises en ce qui concerne votre plainte.

De plus, ils doivent rédiger un rapport dans un « délai raisonnable ». La loi ne précise pas quelle période est considérée comme raisonnable.

S'ils **concluent** que votre plainte est fondée, le rapport doit indiquer :

- les mesures qu'ils ont prises relativement à votre plainte;
- les mesures qu'ils prendront pour empêcher qu'un incident semblable se répète.

Si vous n'approuvez pas la décision qu'ils ont prise, vous ne pouvez pas en interjeter appel. Cela dit, vous pourriez avoir d'autres possibilités, qui sont énumérées dans le **tableau** commençant à la page 9.

2. Vos services de soins

Vous pouvez déposer une plainte si votre **ESO** ou votre **FSS**, ou l'un de leurs employés ou sous-traitants, décide de l'une des choses suivantes :

1. votre inadmissibilité à un service;
2. l'exclusion d'un service de votre plan de soins;
3. le nombre d'heures ou la quantité d'un service que vous recevrez;
4. l'interruption d'un service prévu dans votre plan de soins.

Marche à suivre pour porter plainte

Adressez votre plainte à votre **coordonnateur de soins**, par téléphone ou par écrit.

Expliquez pourquoi vous pensez que la décision est erronée, la façon dont elle vous touche et ce dont vous estimez avoir besoin.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la manière dont votre **coordonnateur de soins** traite votre plainte, demandez à parler à son **gestionnaire**.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse du gestionnaire, demandez une **révision officielle**. Le gestionnaire vous indiquera la marche à suivre.

Porter une décision en appel

Vous pouvez faire appel à la **Commission d'appel et de révision des services de santé (la Commission d'appel)** si votre **coordonnateur de soins**, votre **ESO** ou votre **FSS** :

- dit qu'il ne changera **pas** sa décision;
- annule sa décision et rend une nouvelle décision dont vous êtes mécontent(e);
- ne vous a pas répondu dans les 60 jours.

Si vous avez besoin d'assistance pour interjeter appel, communiquez avec un(e) avocat(e). Consultez la page 11 pour savoir où **obtenir de l'assistance juridique et de l'information** à ce sujet.

Vous ou votre avocat(e) devez écrire à la Commission d'appel pour demander une audience.

Pour en savoir davantage, consultez le site **hsarb.on.ca**. Vous pouvez téléphoner à la Commission d'appel au **1 866 282-2179** ou lui écrire à l'adresse **hsarb@ontario.ca**.

La Commission d'appel vous fera parvenir des formulaires que vous devrez remplir. Renvoyez-les **dès que possible**. Joignez une copie de la décision que vous portez en appel et expliquez pourquoi vous estimez qu'il s'agit d'une mauvaise décision.

Tenue d'une audience

La Commission d'appel doit :

- commencer une audience **dans les 30 jours** suivant la réception de votre demande d'audience, sauf si vous acceptez que l'audience soit retardée;
- vous informer, ainsi que votre **coordonnateur de soins**, votre **ESO** ou votre **FSS**, de la date d'audience au moins **7 jours à l'avance**.

La Commission d'appel décide du type d'audience à tenir. Cependant, vous pouvez demander que votre audience se déroule en personne, par vidéoconférence ou par téléconférence.

Vous pouvez également demander une audience écrite. Dans ce cas, la Commission d'appel rendra sa décision en se fondant uniquement sur les documents que vous lui aurez envoyés.

Décision de la Commission d'appel

Dans les 3 jours qui suivent l'audience, la Commission d'appel rend sa décision, qu'elle vous envoie par écrit. Elle peut :

- approuver la décision prise par votre **coordonnateur de soins**, votre **ESO** ou votre **FSS**;
- ordonner à ceux-ci de prendre une autre décision;
- rendre sa propre décision et ordonner à ceux-ci de la respecter.

La décision de la Commission d'appel est définitive. Par conséquent, vous **ne pouvez pas** la porter en appel. Cependant, vous pourriez demander un contrôle judiciaire.

> Un **contrôle judiciaire** consiste à demander à un juge de revoir la décision en raison d'une erreur de droit importante, ou parce que la décision énonce un fait inexact.
>
> Il est important de faire appel à un(e) avocat(e), qui vous aidera à demander un contrôle judiciaire.

3. Autres types de plaintes

Vous pouvez également déposer une plainte sur d'autres sujets que les mauvais traitements ou vos services de soins.

Par exemple, vous pouvez porter plainte auprés de votre **coordonnateur de soins**, de votre **ESO** ou de votre **FSS** si vous estimez que vos droits reconnus par la Déclaration des droits des patients ne sont pas respectés.

Marche à suivre pour porter plainte

Déposez votre plainte auprès de **votre coordonnateur de soins**, de votre **ESO** ou de votre **FSS**, qui collaboreront pour traiter celle-ci.

Vous pouvez déposer une plainte par téléphone ou par écrit.

Dans les **60 jours** qui suivent, votre **coordonnateur de soins**, votre **ESO** ou votre **FSS** doit vous répondre et vous informer des mesures qu'il a prises à la suite de votre plainte. S'il n'a **rien** fait, il doit vous expliquer pourquoi et vous indiquer quand il compte agir.

Si vous n'approuvez pas la façon dont votre **coordonnateur de soins**, votre **ESO** ou votre **FSS** traite votre plainte, vous **ne pouvez pas** en interjeter appel. Cela dit, vous pourriez avoir d'autres possibilités. Consultez le tableau ci-dessous.

Type de plainte	Ce que vous pouvez faire
Vous n'êtes pas satisfait(e) du traitement de votre plainte.	Déposer une plainte auprès de l'Ombudsman des patients **patientombudsman.ca** Appeler la Ligne ACTION des Soins de longue durée pour le soutien aux familles **1 866 434-0144**

Vous avez eu des problèmes avec un(e) professionnel(e), par exemple infirmière, thérapeute ou travailleuse sociale.	Déposer une plainte auprès de son ordre professionnel.
Vous n'êtes pas satisfait(e) de la qualité des services que vous avez reçus.	Communiquer avec un(e) avocat(e). Appeler la Ligne ACTION des Soins de longue durée pour le soutien aux familles **1 866 434-0144**
Vous avez eu des problèmes liés à votre vie privée ou à vos dossiers médicaux.	Communiquer avec le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée **ipc.on.ca/fr/ressources/renseignements-lintention-des-particuliers**
Vous avez été victime de discrimination pour des motifs fondés notamment sur la race, la religion, le genre ou un handicap.	Communiquer avec le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne **hrlsc.on.ca**
Un crime a été commis.	Appeler la police.

Obtenir de l'assistance juridique et de l'information

La **clinique juridique communautaire de votre région** pourrait vous aider ou vous indiquer qui peut le faire.

Pour trouver la clinique de votre région, consultez la page **legalaid.on.ca/fr/legal-clinics** ou composez le **1 800 668-8258**. Pour l'ATS, appelez le **711**.

L'**Advocacy Centre for the Elderly (ACE)** aide les personnes âgées de 60 ans et plus dont le revenu est peu élevé.

Consultez **acelaw.ca** ou composez le **1 855 598-2656**.

La **Ligne d'assistance aux personnes âgées** offre, dans plus de 200 langues, du soutien, des conseils en matière de sécurité et de l'aide pour trouver des services.

Consultez la page **eapon.ca/seniors-safety-line** ou composez le **1 866 299-1011**. Pour l'ATS, appelez le **1 866 299-0008**.

Visitez **justicepasapas.ca** pour obtenir plus d'information sur les prestations d'invalidité et l'aide sociale. Ces renseignements sont à caractère général pour les personnes résidant en Ontario, au Canada. Ils ne doivent pas servir de conseils juridiques.

This publication is also available in English.

Vous pourriez avoir droit à des services en français du gouvernement et des fournisseurs désignés. Visitez **justicepasapas.ca/droits-linguistiques-francophones**.

Complaints about home and community care services - French

ACE Advocacy Centre for the Elderly

Créé en partenariat avec ACE