

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS1.1
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Droits, obligations et responsabilités des clients	Approuvée le	2009
		Page	Page 1 sur 6
Destinataires	Tous les employés	Révision précédente	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée le	28 septembre 2015

1. Politique

Toute personne :

- a) a le droit de recevoir des services de santé adéquats sur le plan humain, social et scientifique, avec continuité et de façon personnalisée, compte tenu de l'organisation et des ressources du CSCE;
- b) âgée de 16 ans et plus a le droit de recevoir des services sans que l'établissement ait l'obligation d'obtenir le consentement du titulaire de l'autorité parentale (*Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d'autrui, article 2. (2)*);
- c) requérant des services du CSCE, pour devenir client, doit fournir tout renseignement (tel que la date de naissance, une adresse, un numéro de téléphone, etc.) ou document exigé relativement à sa demande de services. Les clients doivent être informés des politiques et procédures concernant la prestation des services ainsi que du comportement auquel on s'attend d'eux.
- d) Le CSCE vise à respecter les droits des clients dans tous ses programmes, services et pratique au CSCE.

Tout client a le droit:

- e) que demeurent confidentielles les informations nominatives le concernant et portées à la connaissance du personnel du CSCE;
- f) à être traité avec dignité et respect, sans discrimination;
- g) à un environnement de service sûr et sécuritaire
- h) et l'obligation d'avoir un dossier (*Loi sur les établissements de santé autonomes, Ontario régulation 57\92, article 10. (1)*) ou d'être enregistré selon les dispositions de la présente politique;
- i) d'être informé de l'existence et de recevoir communication de tout renseignement personnel le concernant (*Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*);
- j) de connaître l'existence de tous les services offerts par le CSCE et la façon d'y avoir accès;
- k) de choisir le professionnel de l'établissement qui lui donnera le service tout en tenant compte des dispositions de la loi et des règlements relatifs à l'organisation du CSCE ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose;

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS1.1
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Droits, obligations et responsabilités des clients	Approuvée le	2009
		Page	Page 2 sur 6
Destinataires	Tous les employés	Révision précédente	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée le	28 septembre 2015

- l) d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à quelques services dispensés par le CSCE;
- m) d'avoir un représentant pour prendre des décisions en leur nom s'ils sont considérés incapables ou qu'ils ne sont pas en âge de consentir à un traitement;
- n) D'être partie prenante de toute décision le concernant, compte tenu de ses capacités personnelles de croissance et d'auto-détermination;
- o) de recevoir des services de qualité de la part de tous les intervenants du CSCE
- p) d'être informé de la procédure de la politique de gestion des plaintes pour porter plainte, s'il y a lieu, et de recevoir une réponse rapide.
- q) de pouvoir faire une plainte concernant le CSCE, un service ou un employé du CSCE sans risque de représailles ou de préjudice.

2. Définitions

- a) **Client actif** : toute personne inscrite dans la base de données du CSCE, qui a eu recours aux services du CSCE ou qui a participé à une activité dans le cadre d'un programme structuré du CSCE au cours des trois dernières années. Une personne qui a participé à une tribune communautaire, à une séance d'éducation communautaire ou à tous autres événements reliés aux services communautaires auxquels aucun résultat précis n'est rattaché ne doit pas faire partie de la base de données du CSCE. Le terme client inclut :
 - i. le titulaire de l'autorité parentale relativement au dossier d'un mineur âgé de moins de seize (16) ans;
 - ii. les représentants légaux du client : le tuteur à la personne nommé par un tribunal; le procureur au soin de la personne; le représentant du bénéficiaire nommé par la Commission d'accès à l'information; l'agent d'une société d'aide à l'enfance pour un enfant placé en famille d'accueil; le tuteur et curateur public; un exécuteur testamentaire, les héritiers et représentants légaux d'un client;
 - iii. la personne qui s'enregistre à titre de participant à un groupe;



Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS1.1
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Droits, obligations et responsabilités des clients	Approuvée le	2009
		Page	Page 3 sur 6
Destinataires	Tous les employés	Révision précédente	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée le	28 septembre 2015

- b) **Un programme structuré** : participation à un groupe au sein duquel chacun des participants doit atteindre des objectifs et fera l'objet d'une évaluation.
- c) **Client enregistré** : toute personne enregistrée au CSCE et qui y reçoit des services.
- d) **Intervenant** : toute personne exerçant sa profession au CSCE et qui intervient directement auprès du client.
- e) **Rencontre individuelle** : interaction entre un client et le CSCE dans le but de recevoir des soins primaires, des conseils ou d'autres services de soins de santé primaires.
- f) **Rencontre de groupe** : interaction entre un groupe de clients et le CSCE dans le but de recevoir des soins primaires, des conseils ou d'autres services de soins de santé primaires. La définition d'un événement comme rencontre de groupe exige que les participants soient inscrits dans la base de données des clients actifs du CSCE.
- g) **Intervention de travail communautaire** : événement comprenant un groupe de clients et/ou de participants à un projet dans le cadre d'un programme structuré offert par le CSCE visant, au niveau communautaire, à répondre à une question ou à régler un problème précis en matière de santé.

3. Procédures pour soumettre une plainte au Centre de santé communautaire de l'Estrie

- a) Si, lors de la prestation de services, un problème se produit entre un client et un intervenant, le processus suivant devra être respecté :
 - i. l'intervenant gère le problème avec le client;
 - ii. cette situation devra faire l'objet d'une note au dossier du client expliquant la nature du problème, les circonstances ayant menées à l'incident et comment s'est résolu la situation à la satisfaction du client.
- b) Si le client est insatisfait de la réponse obtenue par l'intervenant ou parce que le problème

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS1.1
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Droits, obligations et responsabilités des clients	Approuvée le	2009
		Page	Page 4 sur 6
Destinataires	Tous les employés	Révision précédente	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée le	28 septembre 2015

concerne l'accueil, les rendez-vous, un autre intervenant ou un autre programme :

- i. l'intervenant doit écrire un rapport d'incident et le remettre au gestionnaire de son site;
 - ii. l'intervenant doit informer le client de son droit de porter plainte et lui expliquer la procédure qui consiste à communiquer avec le gestionnaire responsable du site ou de consulter la page Web du CSCE qui explique les étapes à suivre.
- c) Si le client émet une plainte officielle :
- i. elle est acheminée à la direction générale qui enquête les circonstances entourant la plainte et qui fait un rapport écrit dans les dix jours ouvrables. Ce rapport, qui indique les faits et les actions prises, est remis au client ainsi qu'à l'intervenant impliqué.
 - ii. Si la direction générale juge que la plainte représente un risque pour le CSCE, elle doit informer la personne à la présidence dans les 5 jours ouvrables suivants la réception de la plainte officielle;
 - iii. la direction générale doit donner au client qui lui a fait une plainte écrite un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte;
 - iv. la direction générale doit cependant informer le client qui lui a fait une plainte verbale que seule une plainte écrite peut permettre un recours auprès du président du Conseil d'administration;
 - v. la direction générale peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Lorsque la plainte est écrite, il doit en aviser le client par écrit;
 - vi. la direction générale transmet une copie de la plainte qui lui est formulée à l'intervenant qui fait l'objet de la plainte. Lors de son examen, il doit être permis au client de présenter ses observations. L'intervenant doit présenter un rapport écrit expliquant la nature du problème et les circonstances ayant mené à la plainte;
 - vii. l'intervenant qui a fait l'objet de la plainte a accès au dossier de plainte d'un client.
- d) Si la résolution du problème n'est pas à la satisfaction du client et/ou de l'intervenant, la

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS1.1
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Droits, obligations et responsabilités des clients	Approuvée le	2009
		Page	Page 5 sur 6
Destinataires	Tous les employés	Révision précédente	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée le	28 septembre 2015

procédure finale suivante pourra être initiée à la demande du client :

- i. le client pourra faire appel au président du Conseil d'administration pour défendre ses droits;
 - ii. le président du Conseil d'administration et le client référeront le cas au comité exécutif pour une décision finale. Cette décision sera acheminée par écrit au client, à la direction générale et à l'intervenant impliqué dans les dix jours ouvrables. Si le Conseil d'administration juge que la gravité de la plainte le justifie, il doit la transmettre à la corporation professionnelle concernée. Il en informe par écrit le client et l'intervenant.
- e) Si la plainte doit être portée contre la personne à la direction générale, celle-ci doit être adressée directement, et par écrit, au président du Conseil d'administration.
- f) Lorsqu'un client nous avise verbalement ou par écrit de ses intentions de porter des accusations contre le CSCE ou contre tout membre du personnel :
- i. la direction générale doit en être avisée le plus tôt possible;
 - ii. la direction générale prendra les mesures nécessaires avec la compagnie d'assurance impliquée;
 - iii. tout membre du personnel impliqué doit prendre contact avec sa compagnie d'assurance, lorsqu'assuré;
 - iv. tout membre du personnel doit coopérer pour fournir le plus d'information possible à l'assureur du CSCE, ses représentants et ses avocats dans le respect de la poursuite.

4. Responsabilités du CSCE

- a) Le CSCE doit publier la procédure d'examen des plaintes et informer les clients de l'existence de cette publication et du moyen d'en obtenir un exemplaire. Il doit également remettre un exemplaire de cette publication à tout client qui lui en fait la demande.
- b) La procédure d'examen permet au client de porter plainte sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir du CSCE.
- c) La procédure d'examen permet au client de présenter ses observations.
- d) La direction générale doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance au client qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS1.1
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Droits, obligations et responsabilités des clients	Approuvée le	2009
		Page	Page 6 sur 6
Destinataires	Tous les employés	Révision précédente	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée le	28 septembre 2015

plainte.

- e) La direction générale, qui reçoit toutes les plaintes officielles des clients du CSCE, doit tenir compte du thème des plaintes, surveiller les résultats et présenter un rapport au conseil d'administration, au moins une fois par an concernant les plaintes et les mesures entreprises.

5. Responsabilités des clients

Le client du CSCE est responsable :

- a) de se présenter à son rendez-vous ou, s'il lui est impossible de se présenter, d'annuler ce rendez-vous au moins 24 heures à l'avance. Si le client ne se présente pas pour trois rendez-vous sans en aviser le secrétariat au préalable, cela pourrait entraîner la terminaison de son suivi médical et thérapeutique;
- b) d'éviter d'annuler ses rendez-vous à plusieurs reprises. Si un client annule ses rendez-vous trop fréquemment (plus de trois fois pour un même service), cela pourrait entraîner la terminaison de son suivi médical et thérapeutique;
- c) de son comportement. Le CSCE ne tolère pas la violence verbale ou physique de la part d'un client envers ses employés. Un acte de violence entraîne un avertissement qui peut aller jusqu'à la cessation des services et la fermeture du dossier du client;
- d) de ne pas se présenter intoxiqué à un rendez-vous. Un client qui se présente intoxiqué peut se voir refuser le service.