

Direction des programmes de santé
mentale, dépendance et itinérance;
Direction du programme de soutien à
l'autonomie des personnes âgées

PROCÉDURE

PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES MÉSENTENTES ENTRE LE CIUSSS-EMTL ET UNE RI OU UNE RTF

N° Procédure : PRO-027	Responsables de l'application : Direction des programmes de santé mentale, dépendance et itinérance; Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées	
N° Politique/Règlement associé : POL-042		
Approuvée par : Comité de direction	Date d'approbation : 2019-02-05	Date de révision : 2023-02-05

Destinataires : Les ressources intermédiaires(RI), les ressources de type familial (RTF), les associations représentatives RI et RTF, tous les employés des services ressources non-institutionnelles de l'établissement, le service des affaires juridiques de l'établissement.

1. ÉTAPES COMMUNES

- 1.1. Se référer à la POL-042 - *Promotion et maintien de la qualité du milieu de vie en ressources intermédiaires (RI) et en ressources de type familial (RTF)*;
- 1.2. Consulter les ententes collectives et nationales conclues entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et les associations représentant les RI et les RTF¹;
- 1.3. Traiter toutes les demandes de règlement de mécontentement² avec diligence et célérité;
- 1.4. Utiliser les bonnes pratiques (écoute, support, observation, actions. etc) afin de régler bon nombre de problèmes, d'irritants, d'incompréhensions;
- 1.5. Résoudre à l'amiable les difficultés de même qu'utiliser les mécanismes de concertation prévus aux ententes ministérielles sont privilégiées dans un esprit de collaboration et de bonne foi des parties impliquées.

¹ ARIHQ : <http://www.cpnsss.gouv.qc.ca/rirtf/download.php?f=032467df46b2502f4ca639ed182d14ee>

ADRAQ : <http://www.cpnsss.gouv.qc.ca/rirtf/download.php?f=74593b0722392cf7f9ec806d73f79d4f>

² Une mécontentement survient lorsque le dialogue entre une ressource et ses principaux interlocuteurs est difficile ou lorsque les positions des deux parties, sur un ou plusieurs sujets, semblent inconciliables, contrairement au mécontentement, lequel est une insatisfaction qui, à titre d'exemple, peut être liée au plan de services de l'utilisateur ou à des éléments de l'entente qui ne semblent pas respectés. L'expression d'un mécontentement ne signifie pas forcément qu'il y a mécontentement, même si le mécontentement peut précéder la mécontentement.

2. ÉTAPES SPÉCIFIQUES - RÈGLEMENT DES MÉSENTENTES PAR L'ÉTABLISSEMENT

2.1. 1^{er} niveau : Les intervenants au suivi professionnel de l'utilisateur et les intervenants à la qualité des services.

2.1.1. Mis à part des situations d'abus ou d'apparence de celles-ci, ainsi que toute autre situation qui risque de compromettre la sécurité ou le bien-être des usagers et qui demande une intervention rapide ou immédiate, la plupart des situations d'insatisfaction peuvent et devraient être résolues entre les intervenants au suivi professionnel de l'utilisateur, les intervenants à la qualité des services et la ressource.

2.2. 2^e niveau : Les gestionnaires du service concerné

2.2.1. La ressource qui n'aura pas trouvé d'entente ou de solution satisfaisante au 1^{er} niveau pourra s'adresser au gestionnaire du service concerné :

- Le mode de transmission de la demande se fait par écrit;
- Le gestionnaire doit émettre un avis de réception par écrit;
- Le gestionnaire a le devoir d'agir avec célérité;
- Le gestionnaire écoute la ressource, évalue la situation, identifie une orientation ou encore, rend la décision la plus appropriée selon les circonstances de la situation. Une note en ce sens est mise au dossier de la ressource;
- Le gestionnaire communique sa décision ou son orientation à la ressource.

2.2.2. Normalement, une situation de mésentente devrait trouver une solution à ce niveau. À défaut de règlement, la procédure de mésentente passe au niveau suivant.

2.3. 3^e niveau : Comité local de concertation (CLC).

2.3.1. Ce niveau est facultatif en regard des délais prévus aux ententes. À ce niveau, la ressource demande l'avis au CLC.

- La ressource achemine sa demande par écrit à un représentant de son CLC;
- Le représentant du CLC achemine la demande à ses membres afin qu'elle soit discutée lors de la prochaine réunion;
- Le CLC doit traiter la demande avec diligence;
- La recommandation du CLC sera acheminée par écrit à la ressource.

2.4. 4^e niveau : Le représentant désigné de l'établissement

Lorsque toutes les pistes de solutions et les discussions ont été épuisées, la ressource peut choisir de contester la décision du gestionnaire. Pour ce faire, la ressource ou son association présente la mécontente par écrit au représentant désigné par l'établissement selon les délais prévus aux ententes ministérielles :

- l'ARIHQ (5-4.03) : Dans les 90 jours de la date de l'évènement ou de la connaissance qu'en a eue la ressource ou 10 jours suivant la recommandation du CLC;
- ADRAQ (6-2.03) : Dans les 60 jours de la date de l'évènement ou de la connaissance qu'en a eue la ressource ou 10 jours suivant la recommandation du CLC.

2.4.1. Désignation du responsable du CIUSSS de l'Est-de-l'île-de-Montréal

- Pour des raisons de transparence, de neutralité et d'objectivité, le responsable désigné par l'établissement ne doit pas faire partie de l'équipe de gestion des ressources RI-RTF et des professionnels qui y travaillent. En ce sens, la demande devra être acheminée au service des affaires juridiques de l'établissement du CIUSSS de l'Est-de-l'île-de-Montréal.
- Le responsable désigné possède l'expertise requise et doit être en mesure de faire des recommandations qui seront par la suite appliquées.

2.4.2. Réception et traitement de la demande de la ressource RI-RTF

- Une demande de traitement de mécontente doit être adressée à l'établissement par écrit. La ressource peut se faire aider ou assister dans la formulation écrite de sa demande, par une personne de son choix.
- À la réception d'une demande de règlement de mécontente, le responsable désigné dispose d'un délai de 5 jours pour faire parvenir à la ressource un accusé de réception ainsi que l'information suivante :
 - La possibilité pour la ressource d'être accompagné de la personne de son choix;
 - Le déroulement de la procédure de règlement des mécontentes, incluant une rencontre avec le responsable désigné pour étudier la demande de la ressource.
- Le représentant désigné collige les informations suivantes:
 - Numéro de dossier ressource à l'établissement;
 - Données pertinentes à l'identification de la ressource;
 - Objet de la mécontente et demande de la ressource;
 - Recommandation ou décision des niveaux 2 et 3.

2.4.3. Collecte d'information, analyse et décision

- Le responsable désigné rencontre la ressource et lui donne l'opportunité d'exprimer ses observations. Il rencontre également toute autre personne lui permettant de compléter sa collecte d'information.
- Le contexte d'analyse de la mécontente est constitué d'un ensemble de lois, de règlements et de normes qui balisent les droits des usagers et les rôles et responsabilités de la ressource et de l'établissement. À cet effet, les ententes particulières et les ententes spécifiques en vigueur constituent les références-clés puisqu'ils définissent les responsabilités des deux parties, les termes et les conditions d'exercice.
- La décision prise par l'établissement, signé par le responsable désigné, est transmise à la ressource et son représentant s'il y a lieu, et au président directeur général de l'établissement (PDG).

2.4.4. Délai de traitement de la mécontente.

- Les ententes ministérielles (art. 5-4.08 et 6-2.08) précisent que l'établissement dispose d'un délai de 30 jours de la soumission de la mécontente, pour transmettre à la ressource, par écrit, les conclusions de l'analyse de la demande et la décision qu'il a prise.

2.4.5. Application et suivi de la décision et des recommandations

- Le responsable désigné doit assurer le suivi de sa décision. À ce titre il doit :
 - Informer les autorités concernées des décisions qui ont été rendues et des recommandations formulées;
 - Assurer le suivi nécessaire;
 - Lorsque requis, faire rapport au PDG.

3. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – POURSUITE DES PROCÉDURES

- 3.1.** Si la réponse de l'établissement à une mécontente est jugée insatisfaisante par la ressource, elle peut recourir à la procédure d'arbitrage prévue aux ententes ministérielles.

4. ÉTAPES SPÉCIFIQUES - MODALITÉ DE REDDITION DE COMPTES

- 4.1.** Le représentant désigné est responsable de présenter un compte rendu au rapport annuel d'activités de l'établissement sur :
 - Le nombre de demandes concernant le règlement de mécontentes déposées par les ressources RI-RTF;
 - Les motifs de ces demandes;
 - La nature des décisions prises et des recommandations formulées.

5. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE PROCÉDURE

5.1. Direction des programmes de santé mentale, dépendance et itinérance Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées

Responsables de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la procédure.

5.2. Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques – Service des affaires juridiques

Direction ayant participé à l'élaboration, la rédaction et la mise à jour de la procédure.

5.3. Calendrier de révision de la procédure

La présente procédure devra être révisée tous les 4 ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

6. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction et annule, par le fait même, toute procédure en cette matière adoptée antérieurement dans l'une des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.