

LE PROCESSUS DE PLAINTE RELATIF AUX MAISONS DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Jane E. Meadus, B.A., LL.B.
Avocate & notaire
Intervenante institutionnelle

Advocacy Centre for the Elderly, 2010
www.ancelaw.ca

INTRODUCTION

En tant qu'intervenante institutionnelle au *Advocacy Centre for the Elderly (ACE)*, je reçois plusieurs appels téléphoniques de résidents et maisons de soins de longue durée et de leurs familles qui ont des plaintes au sujet des soins et d'autres questions relatives aux maisons de soins de longue durée mais ne savent pas quoi faire. Le présent document a pour but de fournir au lecteur des recommandations sur comment formuler une plainte de manière efficace et comprend les modifications récentes apportés à *la Loi de 2007 sur les maisons de soins de longue durée* qui a été édictée le 1^{er} juillet 2010.

LES PLAINTES EN GÉNÉRAL

Même dans les meilleures maisons de soin, il est normal de recevoir des plaintes. Si les résidents et leurs proches savent comment acheminer leurs plaintes et comment les résoudre, ils seront plus satisfaits des soins qu'ils reçoivent que s'ils éprouvent des difficultés à solutionner leurs problèmes.

Lors de leur admission dans une maison de soins à longue durée, la personne ou son mandataire doit recevoir une copie du *Déclaration des droits des résidents*. Ce document fait partie de la loi qui gouverne les maisons de soins à longue durée. Ces droits comprennent le droit au respect et à la dignité, le droit de rencontrer et de communiquer avec les gens en privé, le droit à participer au conseil des résidents et de vivre dans un foyer sûr et propre. Si ces droits ne sont pas respectés, le résident ou son représentant peut déposer une plainte. Il faut se rappeler toutefois que les résidents ont d'autres droits qui ne sont pas nécessairement énumérés dans la *Déclaration des droits des résidents*. Le fait d'aller vivre dans une

maison de soins ne signifie pas pour autant que la personne a perdu les droits qu'elle aurait si elle vivait au sein de la collectivité.

Au moment de leur admission dans la maison de soins, la personne ou son mandataire doit aussi recevoir les copies des procédures de plainte à l'égard de la maison de soins et également en ce qui a trait au ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

PLAINTÉ À L'INTÉRIEUR DE LA MAISON DE SOINS

Les procédures de plainte remises au résident décrivent de façon habituelle les étapes à suivre. En général, elles fourniront une liste des membres du personnel auxquels les plaintes doivent être remises. Par exemple, s'il s'agit d'un problème avec les soins infirmiers, on pourrait demander au résident d'acheminer sa plainte au membre du personnel concerné puis à l'infirmier en chef, ensuite au directeur des soins et finalement au titulaire du permis. Si la plainte est au sujet des repas on pourrait par exemple demander au résident de parler au chef des services de nutrition avant le directeur des soins et le titulaire du permis.

Si une plainte par écrit est reçue par le titulaire du permis à l'égard des soins du résident ou du fonctionnement de la maison de soins, le titulaire du permis doit acheminer une copie de cette plainte de façon immédiate au ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Toute plainte verbale ou écrite déposée auprès de la maison de soin à l'égard des soins d'un résident ou sur le fonctionnement de la maison doit faire l'objet d'une enquête et doit être résolue (lorsque ceci est possible) en dedans de dix jours ouvrables de la date de réception de la plainte. Ceci comprend la remise d'une réponse par écrit à la personne qui a formulé la plainte. Lorsqu'on allègue un mauvais traitement ou un risque de mauvais traitement à l'égard d'un ou de plusieurs résidents, l'enquête doit être entreprise dans l'*immédiat*.

Lorsque la plainte ne peut pas faire l'objet d'une enquête et être résolue en dedans du délai de dix jours, le titulaire du permis doit accuser réception de la plainte en dedans de 10 jours ouvrables et fournir une date à laquelle il est prévu que la plainte soit résolue. Un suivi à la réponse doit être fourni dès que possible.

La réponse à la personne qui a déposé la plainte doit contenir l'un ou l'autre des renseignements suivants:

1. Description des étapes que le titulaire du permis a suivies pour résoudre la plainte;
2. Déclaration que le titulaire de permis croit que la plainte est sans fondement et les motifs à l'appui.

Le titulaire du permis est maintenant tenu de conserver un dossier avec les renseignements particuliers liés aux plaintes, y compris les renseignements suivants :

1. La nature de chaque plainte verbale ou écrite;
2. La date à laquelle la plainte a été reçue;
3. Le genre de démarche prise pour résoudre la plainte (y compris la date de la démarche, les échéanciers pour entreprendre les démarches et les suivis nécessaires);
4. La résolution du problème, le cas échéant;
5. Toutes les dates auxquelles les réponses ont été fournies au plaignant et une description de la réponse;
6. Toute réponse supplémentaire du plaignant après avoir reçu la réponse du titulaire du permis.

Le titulaire du permis doit aussi réviser et analyser les rapports des tendances au moins une fois tous les trois mois. Ces résultats doivent être tenus pour compte pour déterminer quelles améliorations sont nécessaires à apporter à la maison de soins. Le titulaire du permis doit conserver un dossier par écrit de chaque révision et des améliorations. Lorsque la plainte est formulée de façon verbale et résolue en dedans de 24 heures, le détenteur n'est pas tenu de l'inclure dans son analyse.

PLAINTES AU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE

Si un résident ou son représentant est insatisfait avec la réponse de la maison de soins ou si pour autre motif ne désire pas déposer sa plainte directement à la maison de soins, il peut s'adresser directement au ministère de la Santé et des Soins de longue durée. La procédure de plaintes de la maison de soins doit comprendre l'adresse et le numéro de

téléphone du directeur au ministère ou de la personne désignée par le ministère pour recevoir les plaintes. Ces renseignements doivent être affichés à la maison de soins.

Les résidents et leurs représentants se font dire parfois qu'ils *doivent* suivre les procédures de la maison de soins afin de déposer une plainte et de ne pas s'adresser directement au ministère. **CECI EST FAUX.** Dans certains cas, le résident peut vouloir que sa plainte soit déposée directement au ministère sans passer par la procédure de plainte interne. Cette option est toujours possible. Toutefois, nous recommandons d'avoir recours au processus interne lorsqu'il s'agit d'incidents mineurs avant de communiquer avec le ministère.

Pour déposer une plainte au ministère, les résidents ou leurs représentants peuvent envoyer une lettre de plainte par la poste à l'adresse suivante: Directeur, ministère de la Santé et des Soins de longue durée, Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité, 1075, rue Bay, 11^e étage, Toronto, Ontario, M5S 2B1.

L'autre façon de formuler une plainte est de téléphoner au numéro gratuit de la ligne ACTION du ministère au 1-866-434-0144 qui est en fonction 7 jours par semaine de 8h 30 à 19 h. Un agent s'entretiendra avec le plaignant, évaluera l'urgence de la situation et fera parvenir l'information à un inspecteur (autrefois connu sous l'appellation d'agent de la conformité).

Lorsque le directeur reçoit une plainte, il doit demander à un inspecteur de procéder à une enquête ou de s'assurer de la conformité avec la loi si les allégations sont en lien avec une des questions suivantes:

1. L'administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incompétente, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident;
2. Le mauvais traitement d'un résident de la part de qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident;
3. Un acte illégal qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice à un résident;
4. Une violation de l'article 26 (protections des dénonciateurs);

5. La mauvaise utilisation ou le détournement de l'argent d'un résident;
6. La mauvaise utilisation ou le détournement de fonds octroyés à un titulaire de permis;
7. Le défaut de se conformer à une exigence en vertu de la loi;
8. Toute autre question prévue dans les règlements.

Un inspecteur doit immédiatement se rendre à la maison de soins s'il croit que la plainte est liée à une des trois premières catégories de plaintes énumérées ci-dessus et qu'elle a causé ou a risqué de causer un préjudice grave à tout résident, lorsqu'il y eu une violation relative à la protection des dénonciateurs ou à ce qui est prévu par les règlements.

Lorsque d'autres situations pouvant causer un préjudice à un résident autres que celles énumérés ci-dessus sont portées à l'attention du directeur, celui-ci doit demander à un inspecteur de se rendre sur place ou de faire enquête pour s'assurer que la loi est respectée.

Lorsqu'une personne dépose une plainte, celle-ci doit fournir tous les détails possibles au sujet de l'incident. Il est très utile de fournir de la documentation, des photos et les noms des témoins.

Le genre de plainte aide à déterminer qui mènera l'enquête. Dans la plupart des cas, l'inspecteur sera un infirmier. Les questions liées à la nutrition, au milieu environnant ou aux finances seront confiées à des inspecteurs qui ont l'expertise dans ces domaines particuliers.

Étant donné que le plaignant a maintenant le droit d'obtenir une réponse de la maison de soins et du ministère de la Santé et des Soins de longue durée au sujet de sa plainte, ceci devrait mettre fin à l'ancienne pratique d'avoir à faire une demande d'accès à l'information pour que le plaignant puisse savoir comment sa plainte a été résolue. En plus, les rapports des enquêtes du ministère sont des dossiers d'intérêt public (malgré que certains renseignements puissent être protégés pour conserver la vie privée du plaignant et du résident concerné).

Si les résidents ou leurs représentants ne sont pas satisfaits de la façon avec laquelle l'inspecteur a traité de la plainte, ils peuvent s'adresser au bureau de l'Ombudsman de l'Ontario. Même si l'Ombudsman n'a pas compétence pour ce qui est des hôpitaux et des maisons de soins de

longue durée, celui-ci a le pouvoir sur les services gouvernementaux et la conduite des employés du gouvernement. Le travail de l'Ombudsman est de s'assurer que le gouvernement assume ses responsabilités avec des mesures de surveillance efficaces en traitant des plaintes. Les plaintes peuvent être formulées par téléphone, par la poste ou par courriel. Le numéro de téléphone du bureau de l'Ombudsman est 416-586-3485 ou 1-800-263-1830 et l'adresse postale est la suivante: Ombudsman Ontario, Bell Trinity Square, 483, rue Bay, 10^e étage, Toronto, Ontario, M5G 2C9.

PLAINTES AU CONSEIL DE RÉSIDENTS

Les résidents devraient aussi savoir que le conseil des résidents est un bon endroit pour discuter des plaintes. Le Conseil des résidents a des pouvoirs conférés par la loi pour réviser une partie de la documentation de la maison de soins comme l'information financière. Il peut aussi aider à porter les plaintes à l'attention de la direction de la maison de soins de façon anonyme. Les recommandations et les plaintes que le Conseil des résidents amène au ministère ou au titulaire du permis de la maison de soins au sujet du fonctionnement de la maison doivent faire l'objet d'une réponse par écrit par le titulaire du permis dans un délai de 10 jours après leur réception.

PLAINTES AU CONSEIL DES FAMILLES

Le Conseil des familles joue un rôle important pour soulever des préoccupations et il a des pouvoirs semblables à ceux du Conseil des résidents. Si des plaintes ou des recommandations sont portées à l'attention du ministère par le Conseil des familles, le titulaire du permis doit répondre par écrit dans un délai de dix jours.

PLAINTES AUX INSTANCES DIRIGEANTES

Les plaintes peuvent aussi être portées à l'attention des instances dirigeantes de la maison telles que le conseil d'administration, le directeur de la maison de soins ou les municipalités. Les coordonnées de toutes les instances dirigeantes se trouvent sur le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à partir de la page «Rapports sur les foyers de soins de longue durée». Vous pouvez consulter le rapport d'un foyer particulier en cliquant sur l'option «choix d'un fournisseur». En plus, certaines maisons de soins ont une entreprise de gestion qui s'occupe du

fonctionnement quotidien du foyer et vous pourriez communiquer avec celle-ci lorsque vous voulez discuter d'un problème.

COMMENT SE PRÉPARER À DÉPOSER UNE PLAINTÉ

Lorsqu'un résident ou son représentant fait face à un problème dans une maison de soins, il y a certaines étapes qu'il doit entreprendre pour mieux être préparé avant de procéder avec une plainte.

Les détails de l'incident devraient être par écrit avec la description du problème et de la participation de tierces parties de façon aussi détaillée que possible. Le plaignant devrait toujours documenter à qui il a parlé, de quoi ils ont parlé et quand a eu lieu la conversation. De plus, il devrait consigner les efforts entrepris pour communiquer avec des individus même s'il n'a pas réussi. Si des blessures sont présentes, prenez si possible des photos. Cela peut s'avérer très utile, en particulier lorsqu'il y a possibilité qu'un inspecteur vienne sur place pour enquêter alors que les blessures seront guéries. On doit toujours conserver des copies des correspondances et d'autre documentation.

Même si un résident ou son représentant n'a pas l'intention de déposer une plainte, il est important de documenter tout incident ou toute préoccupation. Toutes les maisons de soin conserve des archives des incidents, c'est pourquoi il est recommandé au résident et à sa famille de faire la même chose afin de documenter leur version de ce qui s'est passé. Si la personne désire déposer une plainte dans l'avenir ou si elle désire se référer à d'autres incidents, il est plus facile pour l'individu de le faire à l'aide de sa propre documentation. Il est bon de placer un agenda sur une table de chevet près du lit du résident dans lequel le résident, les membres de sa famille ou les visiteurs peuvent écrire des notes sur les incidents ou des observations. Il est important d'écrire la date et l'heure de l'incident de même que les noms des personnes concernées y compris ceux du personnel. (En vertu de la *Déclaration des droits des résidents*, les membres du personnel doivent être identifiables- ils doivent avoir des insignes avec leurs noms et s'identifier lorsqu'on leur demande de le faire.)

PLAINTES AU NOM D'AUTRES RÉSIDENTS

La question des plaintes au sujet de soins d'autres personnes en est une difficile à cerner. Même s'ils sont satisfaits de leurs propres soins, les visiteurs et les autres résidents peuvent être préoccupés des soins d'autres personnes dans le foyer. Plusieurs maisons de soin tentent de dissuader les individus de faire ce genre de plaintes. Toutefois, il est important de savoir que la *Loi sur maisons des soins de longue durée* exige de **toute personne** (à l'exception d'un résident) de faire un signalement au ministère lorsque l'un des incidents suivants a comme conséquence un préjudice ou le risque d'un préjudice à un résident :

- L'administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incompétente;
- Le mauvais traitement d'un résident de la part de qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel;
- Un acte illégal;
- La mauvaise utilisation ou le détournement de l'argent d'un résident;
- La mauvaise utilisation ou le détournement de fonds.

PLAINTES À DES TIERCES PARTIES

Il existe d'autres genres de plaintes possibles pour les résidents et les membres de leurs familles. Ce n'est pas parce qu'une personne habite dans une maison de soins de longue durée qu'elle a perdu ses droits fondamentaux en tant que citoyen.

Police: En cas d'acte criminel (tel un voie de fait ou un vol), on devrait communiquer avec les services policiers. Les résidents et leurs représentants peuvent obtenir de l'assistance juridique d'un avocat en pratique privé ou d'une clinique juridique pour les aider à formuler une plainte.

Élus: On peut communiquer avec le député de la circonscription dans laquelle le foyer est situé et lui demander de l'aide. Il peut être utile en particulier de communiquer avec un élu municipal (tel qu'un conseiller

municipal ou un échevin) pour ce qui est des questions liées à un foyer municipal pour les personnes âgées.

Ombudsman de l'Ontario: Si une plainte est déposée au ministère de la Santé et des soins de longue durée et que le plaignant n'est pas satisfait avec la réponse qu'il a reçue, une plainte peut être dirigée au bureau de l'Ombudsman en lien avec les actions du ministère. L'Ombudsman n'a pas jusqu'à maintenant le pouvoir d'enquêter directement la maison de soins à longue durée.

Association professionnelle: Si la plainte est liée à la conduite d'une personne en particulier qui est membre d'une association professionnelle (par exemple un médecin, un infirmier ou un travailleur social), une plainte contre cette personne peut être déposée auprès de l'association pour fins d'enquête.

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario: Lorsque la question est relative à la vie privée ou à l'accès à l'information sur la santé, la personne peut communiquer avec le bureau du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. À titre d'exemple, si on porte atteinte à la vie privée d'un résident (la maison de soins a fourni des renseignements à une tierce partie sans consentement) ou si la maison de soins refuse au résident ou à son mandataire l'accès aux dossiers du résident, ce bureau peut leur venir en aide.

CRAINTE DE REPRÉSAILLES

Il arrive souvent que les résidents et leurs familles ne veulent pas déposer de plaintes par crainte de représailles de la part du personnel. La *Déclaration des droits des résidents* énonce le droit des résidents ou d'une personne en leur nom d'exprimer leurs préoccupations et de déposer des plaintes sans crainte de représailles. Elle énonce ce qui suit:

Le résident a le droit de faire part de sujets qui le préoccupent ou de recommander des changements de politique ou des modifications aux services, en son nom ou au nom d'autres personnes, et ce, sans avoir à craindre de s'exprimer, sans contrainte, sans discrimination ou représailles,

que le sujet soit amené par le résident ou autres personnes aux individus et aux organismes suivants:

- i. le conseil des résidents,
- ii. le conseil des familles,
- iii. le titulaire de permis et, s'il est une personne morale, ses administrateurs et dirigeants et, dans le cas d'un foyer approuvé aux termes de la partie VIII, les membres du comité de gestion du foyer visé à l'article 132 ou du conseil de gestion du foyer visé à l'article 125 ou 129,
- iv. les membres du personnel,
- v. les représentants du gouvernement,
- vi. toute autre personne, à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer de soins de longue durée.

La décision de procéder avec une plainte est toujours un choix personnel puisque les craintes pour aller de l'avant peuvent être justifiées. Lorsque la question en litige est celle de décider si une autre personne croit qu'il a eu un préjudice à un résident, il faut toujours être conscient de l'obligation de signalement énoncée dans la loi (voir la partie «Plaintes au nom d'autres résidents» ci-dessus). Toutefois lorsqu'il n'existe pas de telle obligation, il revient à l'individu de décider si la plainte vaut la peine malgré le risque de représailles.

CONCLUSION

La *Loi sur les maisons de soins à longue durée* comprend un ensemble de droits et d'obligations en lien avec les plaintes à l'égard des maisons de soins de longue durée. Nous incitons les résidents et leurs représentants de soulever les questions et les plaintes et de les porter à l'attention du personnel du foyer de soins de longue durée, du ministère de la Santé et des Soins de longue durée ou d'autres parties lorsqu'il est approprié de le faire et aussitôt que possible. Si personne ne porte les problèmes à l'attention des autorités, ils ne se résoudront pas. En étant proactifs, les plaignants peuvent contribuer à améliorer les soins dans les foyers non seulement pour un résident en particulier mais pour tous les résidents qui y habitent.