

ÉCOUTER LES USAGERS POUR AMÉLIORER LES SOINS

Renforcer le régime d'examen des plaintes pour en faire un véritable levier d'amélioration de la qualité.



Écouter les usagers.
Améliorer les soins.
Protéger les droits.

INTRODUCTION

Chaque année, des milliers de personnes expriment une insatisfaction à l'égard des soins ou des services qu'elles ont reçus. Derrière chacune de ces démarches se trouve une occasion d'apprendre, de corriger une situation et de prévenir qu'elle ne se reproduise, parce que les plaintes constituent l'un des meilleurs outils pour améliorer durablement la qualité des soins et des services.

Le régime d'examen des plaintes (REP) ne doit donc pas être considéré comme un simple mécanisme de traitement des insatisfactions mais comme une occasion unique de transformer l'expérience des usagers en levier concret d'amélioration.

Pour que ce potentiel se réalise pleinement, une condition est toutefois essentielle : les citoyens doivent avoir confiance dans ce processus.

Cette confiance repose sur trois piliers essentiels :

- l'indépendance des personnes chargées d'examiner les plaintes;
- un accompagnement accessible et indépendant pour les usagers;
- une volonté réelle de faire en sorte que les plaintes puissent être un moteur d'amélioration continue plutôt qu'une simple obligation administrative.

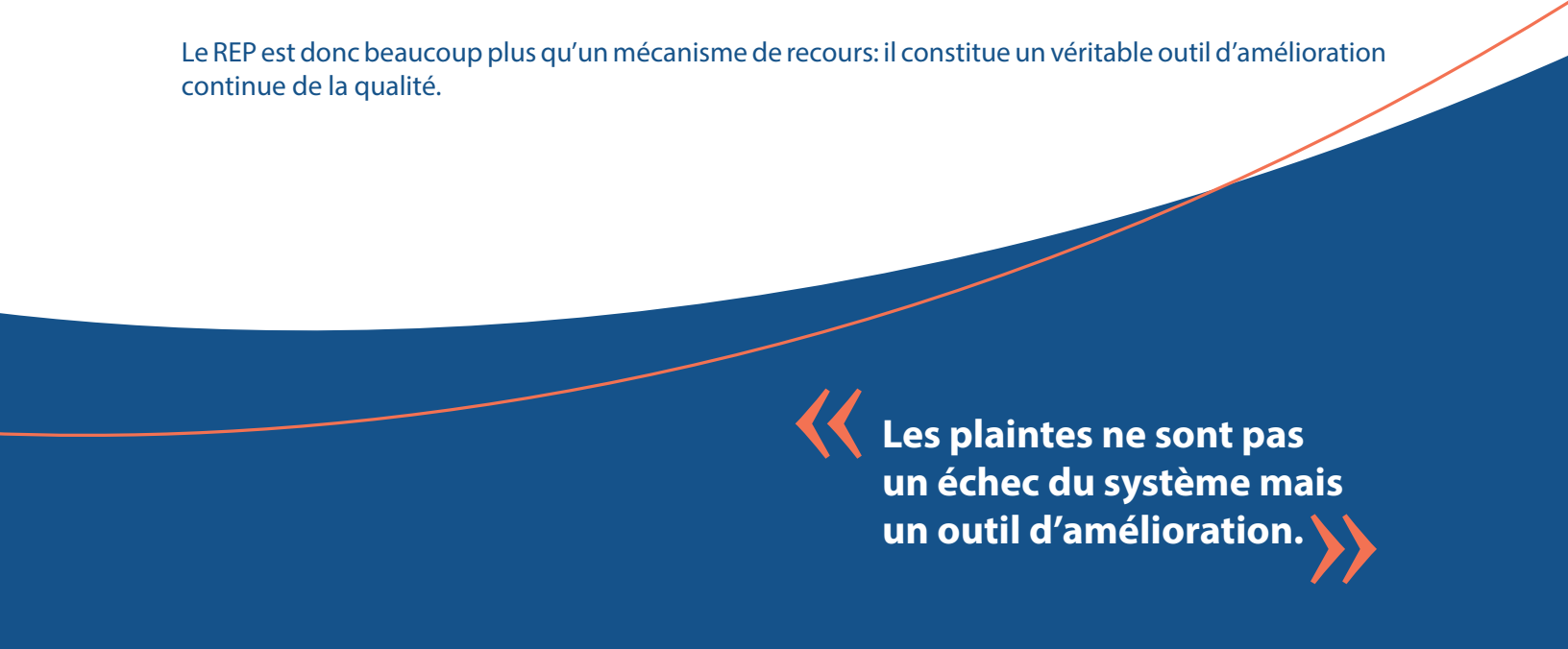
POURQUOI CES ENJEUX SONT-ILS IMPORTANTS?

Dans tous les secteurs de services, les commentaires des usagers permettent d'améliorer les pratiques. Le réseau de la santé et des services sociaux ne fait pas exception.

Les plaintes constituent une source unique d'information. Elles révèlent les difficultés rencontrées par les citoyens, mettent en lumière des situations qui seraient autrement passées inaperçues et permettent d'identifier des problèmes récurrents touchant la qualité, l'accessibilité ou le respect des droits. Autrement dit, elles offrent une lecture du réseau qu'aucune statistique ne peut remplacer.

Lorsqu'il est utilisé pleinement, le REP ne bénéficie pas uniquement aux personnes qui déposent une plainte. Les recommandations formulées à la suite d'un examen permettent d'améliorer les pratiques, de prévenir la répétition de certaines situations et d'améliorer les soins pour l'ensemble de la population.

Le REP est donc beaucoup plus qu'un mécanisme de recours: il constitue un véritable outil d'amélioration continue de la qualité.



« Les plaintes ne sont pas
un échec du système mais
un outil d'amélioration. »

COMPRENDRE LES ENJEUX

1 Les plaintes ne sont pas un problème. Elles font partie de la solution.

Depuis plus de trente ans, le REP fait partie intégrante du réseau de la santé et des services sociaux. Pourtant, il demeure encore trop souvent perçu comme un mécanisme de gestion des insatisfactions plutôt que comme un levier stratégique d'amélioration de la qualité. Cette perception limite son plein potentiel!

Le REP devrait plutôt être considéré comme un mécanisme permettant de documenter, à partir de l'expérience vécue par les usagers, les situations qui compromettent la qualité, la sécurité ou le respect des droits.

2 L'indépendance : une condition essentielle à la crédibilité du régime.

Dans toute démocratie, les mécanismes chargés de protéger les droits des citoyens doivent être indépendants des organisations qu'ils surveillent. C'est un principe largement reconnu et le régime d'examen des plaintes ne doit pas y faire exception.

Si la FCAAP s'était réjouie de la création de la fonction de Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services et y voyait l'occasion de renforcer la cohérence du régime, la gouvernance retenue soulève aujourd'hui des préoccupations quant à l'indépendance institutionnelle de cette fonction.

En effet, la Commissaire nationale relève du conseil d'administration de Santé Québec. Les ressources humaines, matérielles et financières demeurent également sous l'autorité de Santé Québec. Cette structure fait en sorte que les personnes chargées d'examiner les plaintes sont intégrées à l'organisation dont elles doivent apprécier les pratiques et les décisions.

La FCAAP ne remet en question ni l'intégrité, ni le professionnalisme des commissaires. La problématique est ailleurs!

La confiance du public repose autant sur l'indépendance réelle que sur l'indépendance perçue. Aucun régime de plainte ne peut remplir pleinement sa mission si les citoyens doutent de son indépendance. Pour qu'un citoyen accepte de déposer une plainte, il doit avoir la conviction profonde que celle-ci sera examinée de façon impartiale. La confiance du public dépend de l'indépendance du processus.

« La confiance du public
dépend de l'indépendance
du processus. »

3 Les CAAP jouent un rôle essentiel

Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) occupent une place essentielle dans ce processus :

- ▶ Ils informent les usagers sur leurs droits.
- ▶ Ils les assistent dans la rédaction de leur plainte.
- ▶ Ils les accompagnent tout au long du processus.

Présents dans l'ensemble du Québec, les CAAP accompagnent chaque année des milliers d'usagers et permettent à des personnes parfois plus vulnérables d'exercer pleinement leurs droits. Ils contribuent ainsi à rétablir un équilibre entre les citoyens et un réseau complexe où les rapports de force peuvent parfois décourager les démarches.

Par leur proximité avec les usagers, les CAAP développent également une connaissance unique des difficultés rencontrées sur le terrain. Leur expertise constitue un actif collectif pour le réseau de la santé et des services sociaux.

Néanmoins, pour jouer correctement leur rôle et remplir le mandat qui leur est confié, les CAAP doivent être adéquatement financés.

LES PROPOSITIONS DE LA FCAAP

1. Renforcer l'indépendance du REP et de ses acteurs afin de consolider la confiance du public.

La FCAAP propose de revoir la gouvernance actuelle afin de garantir une indépendance comparable à celle des autres institutions chargées de protéger les droits des citoyens.

2. Donner aux commissaires les moyens d'agir.

Les commissaires doivent disposer des ressources financières, humaines et professionnelles nécessaires afin d'exercer pleinement leur mandats.

3. Soutenir pleinement les CAAP afin de garantir un accompagnement pour tous.

Les CAAP doivent disposer d'un financement leur permettant de répondre aux besoins de la population qu'ils desservent et à la complexité grandissante des dossiers.

4. Développer une culture organisationnelle qui reconnaît les plaintes comme une occasion d'apprendre et d'améliorer les pratiques.

Renforcer les pouvoirs d'intervention et de suivi des acteurs du régime d'examen des plaintes afin que les correctifs recommandés donnent lieu à des changements concrets et durables pour les usagers.

Suivez-nous :
fcaap.ca/campagne