

## DESCRIPTION DE FONCTION

### Identification de la fonction

Nom de l'établissement :	CISSS Lanaudière
Titre de la fonction :	Agent de planification, de programmation et de recherche - Conseiller aux plaintes et à la qualité des services.
Nature de la fonction :	Syndicable- non-syndiqué
Supérieur immédiat :	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

### Sommaire de la fonction

Sous l'autorité du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, la personne titulaire de ce poste a comme principale responsabilité de supporter ce dernier dans le cadre de ses mandats afin d'assurer le respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes verbales ou écrites, en conformité avec les dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Ses tâches consistent, entre autres, à veiller à l'application de la procédure d'examen des plaintes, effectuer des enquêtes et formuler toute recommandation nécessaire à l'amélioration du processus de traitement des plaintes, de la qualité et de la sécurité des soins et services, de la satisfaction des usagers et du respect de leurs droits. De plus, la personne collabore avec les autres directions selon les dossiers et les mandats qui lui sont confiés.

### Responsabilités générales

- ❖ Collabore à la définition des objectifs et des priorités du Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, en conformité avec la LSSSS et la mission du CISSS
- ❖ Participe à la détermination des règles et des procédures de fonctionnement du Bureau et collabore à leur mise en application
- ❖ Répond aux questions des professionnels du CISSS concernant les droits des usagers

### Responsabilités spécifiques

- ❖ Applique la procédure d'examen des plaintes du CISSS et exerce au besoin, une fonction de contrôle et de surveillance concernant la procédure d'examen des plaintes
- ❖ Procède à l'examen et à l'évaluation des plaintes des personnes, selon les dispositions de la LSSSS
- ❖ Participe à l'analyse des dénonciations signalées au commissaire et de leur recevabilité
- ❖ Assurer le traitement des situations pour lesquelles le commissaire décide de son pouvoir d'intervention

- ❖ Assure la coordination entre les établissements, organismes, instances ou secteurs du CISSS concernés par la résolution des plaintes des usagers ou des interventions du commissaire
- ❖ Travaille de concert avec l'ensemble des secteurs du CISSS en vue d'assurer la protection des droits des usagers
- ❖ Identifie les mesures correctives à mettre en place; propose des avenues de solutions aux autorités concernées, émet des conclusions motivées et des recommandations convenues avec le commissaire, et ce, selon les dispositions de la LSSS et la procédure d'examen des plaintes du CISSS
- ❖ Assure auprès des autorités concernées le suivi des correctifs proposés, lorsque pertinent
- ❖ Exerce un rôle de conciliateur et de médiateur, au besoin
- ❖ Utilise le logiciel «Système d'information et de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité» (SIGPAQS) pour mettre à jour les données sur les dossiers traités
- ❖ Participe et contribue à la promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes
- ❖ Identifie les opportunités d'améliorer la qualité des services et la satisfaction des usagers et fournit au commissaire des avis sur les correctifs à mettre en place pour la région
- ❖ Conseille et apporte le soutien au commissaire ainsi qu'aux administrateurs relativement au programme de promotion, de respect et de défense des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle
- ❖ Collabore à la préparation des dossiers devant être présentés par le CPQS au CVQ et autres comités
- ❖ Prépare et offre des présentations en lien avec les droits des usagers à des clientèles cibles
- ❖ Réalise les études et analyses de données nécessaires à l'élaboration du rapport annuel des plaintes du CISSS
- ❖ Prépare le rapport annuel du CPQS, soit le «Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes » du CISSS
- ❖ Participe et effectue, à la demande de son supérieur immédiat, aux travaux de groupe de travail ou comités avec lesquels il partage son expertise de contenu en fournissant les conseils requis et en présentant les solutions aux problèmes identifiés

### **Principaux dossiers et tâches connexes**

Dans sa pratique, le titulaire du poste doit promouvoir activement le respect des droits des usagers et des personnes, de même que le régime d'examen des plaintes. Il doit veiller à l'application du régime par l'ensemble des instances sous la juridiction du commissaire.

- ❖ Régime d'examen des plaintes (70%)
  - Recevoir les plaintes et les demandes d'assistances des usagers
    - Gérer et retourner les appels entrants au bureau du commissaire

- Traiter les plaintes
  - Identifier les personnes susceptibles de fournir des informations pertinentes au traitement du dossier (les personnes soumettant des plaintes et des signalements, des membres de leur famille, des intervenants, des professionnels du réseau, des exploitants, des employés, et tout autres tiers concernés)
  - Planifier et tenir des entretiens téléphoniques et des rencontres avec les personnes identifiées
  - Identifier les documents pertinents à se procurer pour compléter les informations au dossier (notamment des rapports de transport ambulancier, des dossiers médicaux, des politiques et procédures)
- Analyser les signalements reçus
- Faire les suivis des dossiers
  
- ❖ Promotion du régime auprès des diverses instances (10%)
  - Répondre aux demandes d'information sur le régime
  - Participer aux activités régionales pertinentes au mandat d'un commissaire
  - Présenter les résultats du rapport annuel à diverses instances internes et externes
  
- ❖ Outil informatique de gestion des dossiers (SIGPAQS) (10%)
  - Faire l'entrée des données pertinentes à l'aide de l'outil
  - Extraire les principales données de suivi des dossiers
  - Participer à l'amélioration de l'outil
  
- ❖ Rapport annuel (5%)
  - Participer à la conception de la présentation
  - Revoir les demandes spécifiques du CVQ et du CA
  - Extraire les données spécifiques nécessaires
  - Participer à l'analyse des données statistiques extraites à l'aide du logiciel
  - Rédiger le rapport annuel
  
- ❖ Autres tâches et responsabilités (5%)
  - Remplacer le CPQS lors de ses absences
    - Assister à des rencontres où la présence du CPQS est requise
    - Gérer et répondre aux demandes adressées au CPQS
  - Prévoir des activités de suivi pour la réalisation des dossiers
    - Rencontres statutaires avec le CPQS – 1 fois / semaine (1 heure)
      - Échanges avec CPQS sur suivi des dossiers en cours
    - Échange sur concepts globaux et droits des résidents
      - Stratégie à adopter dans certains dossiers

## Exigences

### Scolaires

- ❖ Doit détenir un premier diplôme universitaire terminal en économique, en sciences de l'administration ou en sciences sociales ou dans une autre discipline appropriée (sciences de la santé ou en droit).

### Expériences

- ❖ Expérience minimale de 5 ans dans le réseau de la santé et des services sociaux (expérience juridique ou clinique);
- ❖ Expérience dans le domaine du traitement de plaintes et de l'amélioration de la qualité des services sera considérée comme un atout.

### Connaissances

- ❖ Maîtrise des lois et règlements en matière de santé et de services sociaux et de droits des usagers et des personnes;
- ❖ Connaissance des orientations ministérielles en matière de santé et de services sociaux et de droits des usagers et des personnes ;
- ❖ Connaissance générale du système de santé et de services sociaux ;
- ❖ Connaissance des langues françaises et anglaises (parlées et écrites), un atout.

Les candidats(es) seront soumis(es) à un processus de sélection.

### Compétences comportementales

- ❖ Avoir une approche clientèle;
- ❖ Entretien de bonnes relations avec ses collègues;
- ❖ Savoir gérer les priorités ;
- ❖ Être capable de faire face à l'incertitude, l'ambiguïté, l'imprévu;
- ❖ Démontrer de la souplesse;
- ❖ Maîtriser la résolution de problèmes;
- ❖ Faire montre d'impartialité;
- ❖ Capacité d'écoute et établir des relations rapidement;
- ❖ Savoir négocier;
- ❖ Être capable de partager son expertise;
- ❖ Jugement et discernement.

### Habilités

- ❖ Sens de l'analyse et de la synthèse, notamment pour des situations complexes et non statiques;
- ❖ Maîtrise des communications orales et écrites;

- ❖ Capacité de rédaction en s'adaptant aux divers niveaux de langage requis en fonction des interlocuteurs (usagers, professionnels de la santé, exploitants de résidences privées pour aînés, administrateurs d'organismes communautaires) et des instances interpellées (compagnies et entreprises privées, organismes communautaires)
- ❖ Polyvalence et capacité à œuvrer dans des milieux multidisciplinaires;
- ❖ Habiletés pour la médiation, la conciliation, le règlement de différends;
- ❖ Aisance à parler devant des groupes, à faire des exposés divers.

#### Autres

- ❖ Connaissance des outils informatiques pertinents au bureau du CPQS;
- ❖ Accepter des déplacements fréquents;
- ❖ Intérêt marqué pour l'acquisition ou la mise à jour de ses connaissances, de façon formelle et autodidacte;
- ❖ Être disponible en dehors de l'horaire habituel, soit le soir, la fin de semaine et pendant des congés fériés.