

## « WHAT THE CAAP CAN DO FOR YOU ? »

An overview of the services offered by the *Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)*

**NATHALIE DUBOIS**, executive director, FCAAP

**ANGELA MOORE**, complaints advisor, CAAP Estrie

January 18th 2023

# Presentational overview

## 1. The CAAPs: who are we?

What the CAAPs can do to help YOU...

## 2. Regarding the complaint review system (CRS)

## 3. Regarding certified private seniors' residences (PSR)

## 4. Regarding acts of mistreatment/abuse

## 5. Video launch of « *What the CAAP can do for you ?* »

## 6. Questions

Fédération  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**fcaap**

1.

## CAAPs: *Who are we?*

# 1. Who are we?

- Centre d'**assistance** et d'**accompagnement** aux **plaintes** (CAAP):  
« Complaint assistance and support centre »
- **CAAP: independant and autonomous** community organizations
- **Specifically identified** in the health and social services Law (LSSSS) **to help users in the system**
- **Present in every region** of Quebec

# 1. Qui sommes-nous?

## Aider et accompagner...

- la population à **faire respecter ses droits en santé** en tant qu'**usagers** du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS);
- la population à **faire respecter ses droits** en tant que **locataires** d'une résidence privée pour aînés (RPA)
- les personnes **victimes** (ou témoins) d'actes de **maltraitance** à faire **respecter les droits à la dignité et au respect**

Fédération  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**fcaap**

# 1. Who are we?

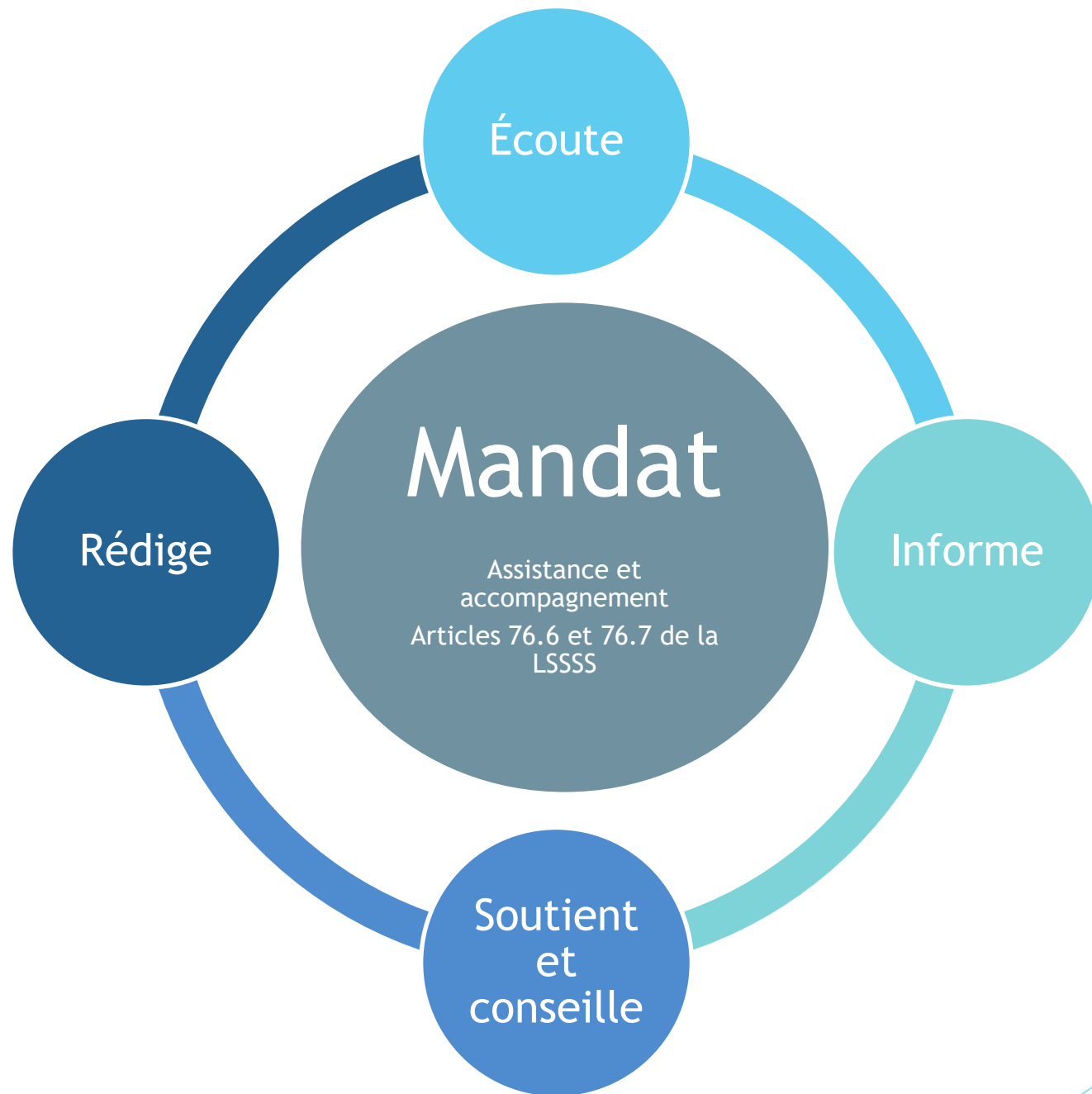
CAAPs' mandate and services offered can be summarized as follows:

**LISTENING | INFORMING | HELPING | SUPPORTING**

With the goal of...

- **Improving the quality of services and care received**
- **Ensuring the respect of users'/residents' rights**

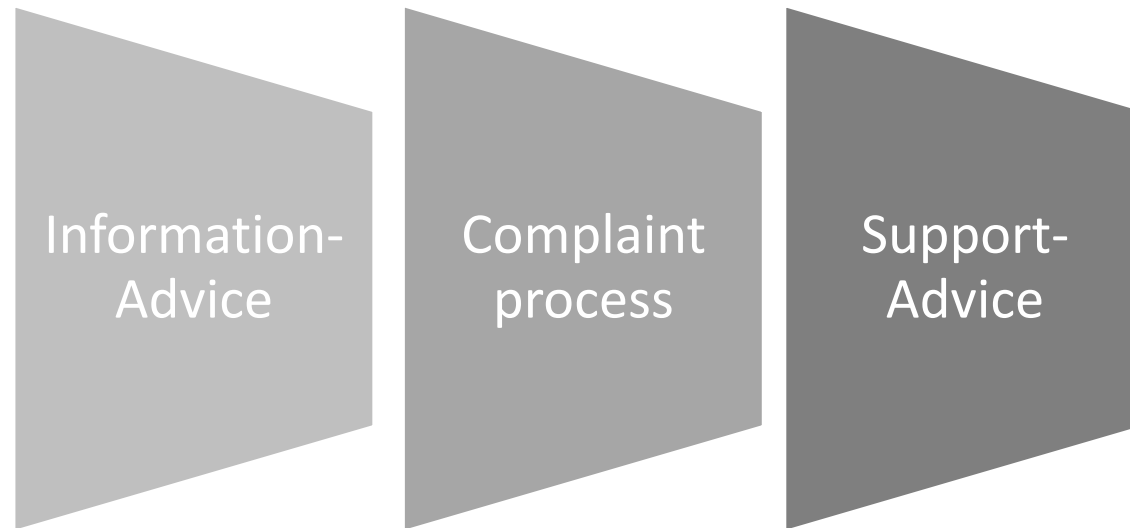
Articles 76.6 et 76.7 de la LSSSS



# Mission and services of the CAAP



## Services





**2.**

**What CAAPs can do...**

**to help YOU have YOUR rights  
respected in healthcare**

**Fédération**  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**fcaap**

# VOUS aider à faire respecter VOS droits en santé

## Avant toute chose, il importe...

- de bien **connaître** ses droits pour les faire **reconnaître**
- de savoir **où ils s'appliquent**
- de savoir que vous pouvez **exprimer votre insatisfaction**
- de savoir que vous avez le **droit de porter plainte**

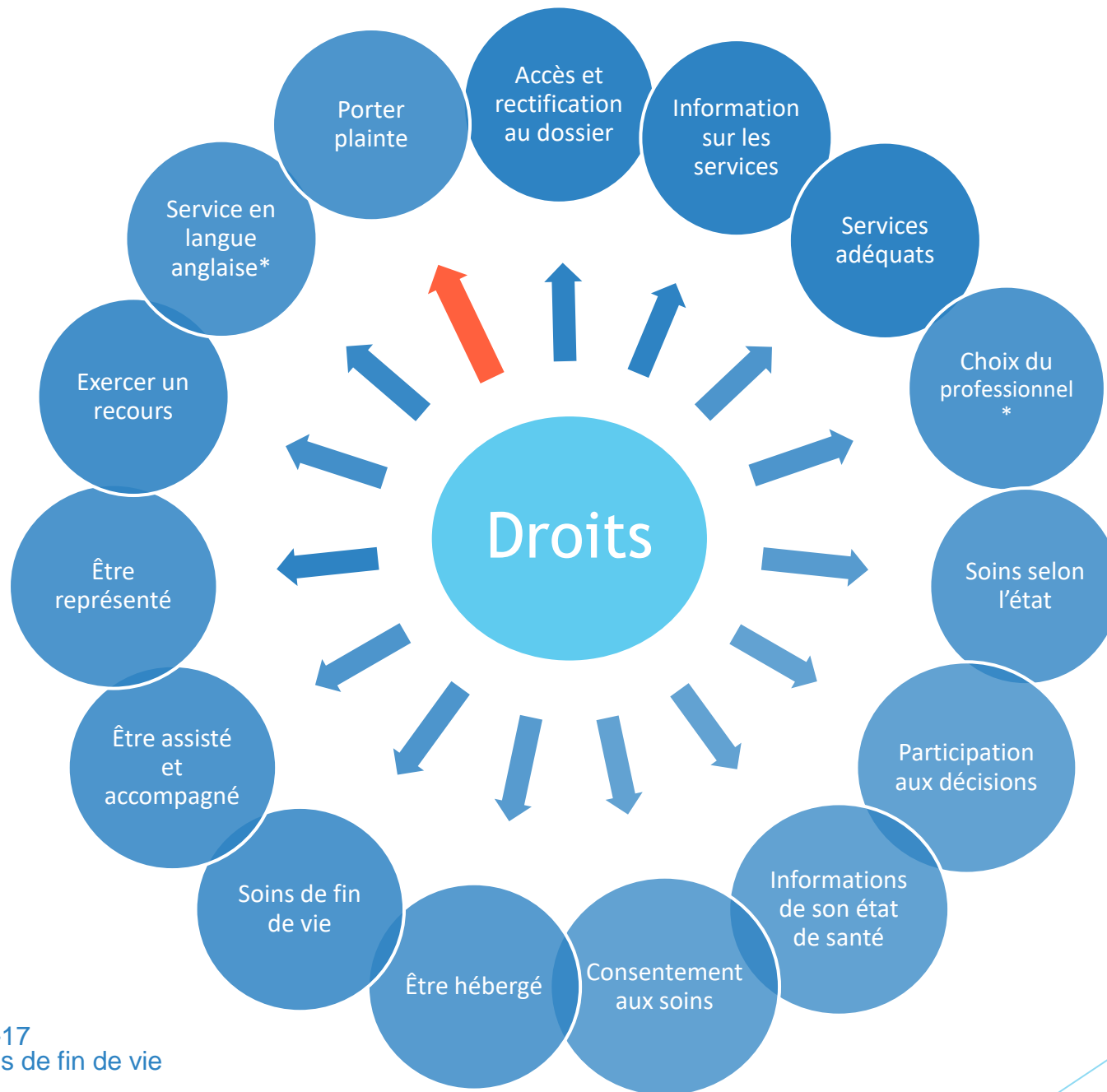
Fédération  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**fcaap**

To help **YOU** have **YOUR** rights respected in **healthcare**

**The importance of really knowing their rights in  
healthcare...**



## OBLIGATIONS of a user of the RSSS

Participate in  
the care and  
services that  
concern the user

Use services  
wisely

LSSSS, art. 3, 3-4

Fédération  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**fcaap**

To help **YOU** have **YOUR** rights respected in **healthcare**

The importance to know when it applies...

# VOUS aider à faire respecter VOS droits en santé

## Là où ils s'appliquent...

- CISSS / CIUSSS
- Centres hospitaliers (CH)
- Centres hospitaliers de longue durée (CHSLD)
- Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)
- Centres de réadaptation (CR)
- Centres hospitaliers universitaires (CHU)
- Instituts universitaires (IU)
- Établissements desservant une population nordique ou autochtone

Fédération  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**fcaap**

# VOUS aider à faire respecter VOS droits en santé

## Là où ils s'appliquent...

- Organismes communautaires
- Ressources intermédiaires(RI)
- Familles ou résidences d'accueil
- Services préhospitaliers d'urgence (ambulanciers)
- Résidences privées pour aînés (RPA)
- Ressources en toxicomanie et jeu pathologique
- CHSLD privés

Fédération  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**fcaap**



To help **YOU** have **YOUR** rights respected in healthcare

**The importance to know how  
to express dissatisfaction  
and  
to exercise their right to make a complaint**

To help YOU have YOUR rights respected in healthcare

The CAAPs are there to...

- **listen** to you telling us about the situation you lived through
- **inform** you of your relevant rights
- **help** you clearly identify the problematic situation
- **help** you to prepare your case well
- **support** you through the process, if you wish

Fédération  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



fcaap

To help **YOU** have **YOUR** rights respected in healthcare

**IF the user decides to file a complaint**

**You must know that**

**It is NOT the CAAP that investigates the complaint, but the...**

First instance

**Complaints and Service Quality Commissioner**  
**Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)**

Second instance

**Quebec Ombudsman**  
**Protecteur du citoyen**

Under the

**Complaint review process**

Fédération  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**fcaap**

Help YOU have YOUR rights respected

## IMPORTANT NOTE

CAAPS DO NOT REPRESENT anyone at the CPQS.

They SUPPORT you during your process.

Fédération  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



fcaap

**3.**

**What CAAPs can do...**

**to help YOU have your rights respected**

**in a PSR**

# What you need to know about leases in PSRs

- **Signing a lease** with a PSR = Establishing a **contract**
- Establishes **rights** to be respected
- Comes also **with obligations** to be respected
- **A lease in a PSR = THREE documents**
  - Lease form
  - Annexe 6
  - Rules of the residence

## Main **RIGHTS** of the **RESIDENT** of a PSR

- To **live** in your rent
- Freely **enjoy** your rent accommodations and common areas
- To **be treated** with courtesy, dignity and respect
- **Benefit** from a well maintained and repaired rent
- To **live in** an environment that ensures your health and safety
- To **have access to** community services from the residence

## Main **OBLIGATIONS** of a **RESIDENT** of a PSR

- **Pay your monthly rent,**  
which includes the **price of registered services** in the 2<sup>nd</sup> part of l'annexe 6
- To **give access** to your rent for repairs
- **Respect** the internal rules of the residence
- At the moment of your departure, **return** your rent in good condition





## Principales **OBLIGATIONS** du **GESTIONNAIRE** d'une RPA

- **Fournir** un logement en bon état
- **Traiter** les locataires avec courtoisie, dignité et respect
- **Entretien et réparer** le logement
- **Procurer** un milieu de vie sain et paisible
- **Respecter** les normes et les critères du certificat de conformité

## Principales **PROBLÉMATIQUES** en RPA

- **Augmentation** de loyer
- **Soins et services** non-rendus
- **Renouvellement** du bail
- **Coût** des services et des soins
- **Menaces** d'éviction ou de résiliation
- **Clauses illégales** et autres exigences
- **Frais** « accessoires » demandés
- **Problèmes** d'entretien

Fédération  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**fcaap**

# To help YOU have YOUR rights respected in a PSR

## The CAAPs role...

- **Listen** to you telling us about your situation
- **Inform** you of your rights as a resident in a PSR
- **Help** you clearly identify the problematic situation
- **Help** you prepare your file well
- **Support** you through a reconciliation process (PSR)
- **Support** you through a complaint process

Fédération  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**fcaap**

## **VOUS** aider à faire respecter **VOS droits** en RPA

Le CAAP peut **agir auprès du locataire** de différentes manières

**Information | Soutien | Conciliation | Audience**

À défaut d'entente, le locataire peut décider d'aller de l'avant en soumettant son dossier au...

**Tribunal administratif du logement**

Décision finale

Fédération  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**fcaap**

Help YOU have YOUR rights respected

## IMPORTANT NOTE

CAAPS **DO NOT REPRESENT** anyone at the TAL.

They **ASSIST** you through the process.

Fédération  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**fcaap**

**4.**

**What the CAAPs can do...**

**to help YOU if you are a victim (or a witness) of abuse or mistreatment**

# Help YOU have YOUR rights respected in the case of abuse/mistreatment

## 7 types of abuse/mistreatment

- Physical
- Psychological
- Sexual
- Ageism
- Material
- Financial
- Organisational

As part of the provision of care in the RSSS and PSRs

## Who can make a complaint or file a report?

### Make a complaint

- Any senior or any person above legal age in a vulnerable situation and a victim of mistreatment
- Any legal representative of the victim of mistreatment

### File a report

- Any person can file a report regarding a problematic case of mistreatment



**Video launch**

**« *What the CAAP  
can do for you ?* »**

coproduction of the FCAAP and CHSSN

Fédération  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**fcaap**

# 5.

## Question period or comments

**Fédération**

Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**fcaap**

Contact the CAAP in your region

**1 877 767-2227**

Visit our website

**fcaap.ca**

