Pouvez-vous être assisté pour formuler votre plainte ?

Un *commissaire local aux plaintes et à la qualité des services* peut vous aider à formuler votre plainte et à effectuer toute autre démarche relative à son examen.

Vous pouvez également être assisté et accompagné par :

- ✓ la personne de votre choix (un parent, un ami, quelqu'un en qui vous avez confiance);
- ✓ le comité des usagers de l'établissement;
- ✓ Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la région où vous habitez. Ce service est gratuit et confidentiel.

CAAP-Capitale nationale
Les Halles Fleur de Lys
245, rue Soumande, bur. 295
Vanier (Québec) G1M 3H6
Tél. : (418) 681-0088
Courriel :plaintes03@caap-capitalenationale.org

À qui pouvez-vous adresser votre plainte ?

Vous avez le choix de faire une plainte verbalement, par écrit ou par courriel : 03_csssqn_plaintes@ssss.gouv.qc.ca.

Un formulaire de plainte peut être obtenu à tous les sites de services du Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord, en vous adressant à la réception, à l'intervenant à qui vous en avez parlé ou sur le site internet : www.csssqn.qc.ca.

Où adresser votre plainte?

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord
Centre d'hébergement Yvonne-Sylvain
3365, Guimont
Québec (Québec) G1E 2H1

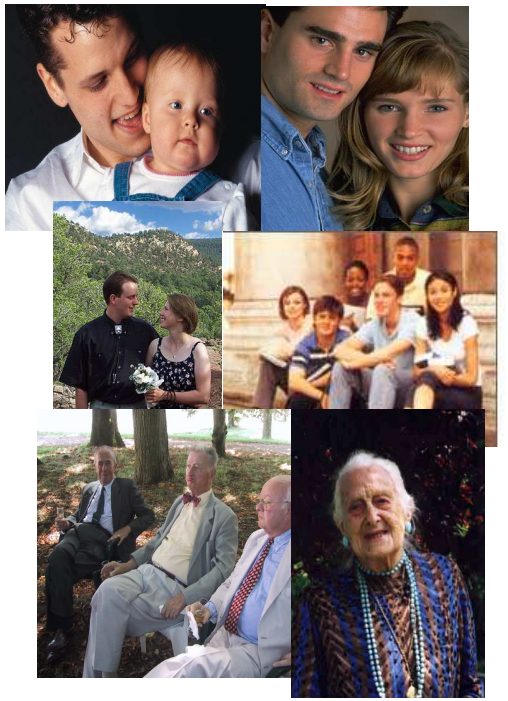
Vous avez d'autres questions ?

Le personnel du bureau du *commissaire local aux plaintes et à la qualité des services* peut être rejoint au numéro de téléphone :

(418) 663-8171, poste 234
(418) 663-8804 - fax

Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord

PROCÉDURE D'EXAMEN des plaintes des usagers



Message de la Direction générale

Nous avons tous besoin, un jour ou l'autre, de services de santé ou de services sociaux. Lorsque nous sommes malades ou en difficulté, nous souhaitons être accueillis, traités avec compétence et aidés avec respect. Ce sont là des attentes légitimes et le Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord s'engage à offrir des soins et des services de qualité dans le cadre de ses missions.

Que pouvez-vous faire avant de formuler officiellement une plainte ?

Si vous avez le sentiment qu'un manquement a été commis à votre endroit ou encore que vos droits ne sont pas respectés, il vous suffit généralement d'aborder franchement la question avec les principaux intéressés.

Si, suite à cette démarche, vous considérez que le résultat obtenu n'est pas satisfaisant et que vous décidez alors de formuler une plainte, l'intervenant à qui vous en avez parlé doit vous référer rapidement au *commissaire local aux plaintes et à la qualité des services*.

Qui peut présenter une plainte ?

Un usager, son représentant ou son héritier légal. On entend par *usager* toute personne qui reçoit, a reçu ou aurait dû recevoir des services d'un établissement de santé ou de services sociaux et toute personne qui a besoin de tels services.

Toute autre personne qui porte plainte au nom d'un usager, doit, au préalable, avoir le consentement de celui-ci.

Quels services peuvent faire l'objet d'une plainte ?

Un service peut faire l'objet d'une plainte s'il est offert par le Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord, regroupant les missions CLSC, centres d'hébergement et les hôpitaux.

Que puis-je faire si une personne subit des représailles parce qu'elle a formulé une plainte ?

La loi interdit toute forme de représailles à l'endroit des personnes qui présentent une plainte ou qui ont l'intention de le faire. Si de tels incidents se produisent, communiquez immédiatement avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. Celui-ci a l'obligation d'intervenir sans délai pour faire cesser une telle pratique.

Pouvez-vous déposer une plainte concernant un médecin, un pharmacien ou un résident dans l'une de ces disciplines?

Si votre plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, le *commissaire local aux plaintes et à la qualité des services* l'acheminera au **médecin examinateur** et vous en informera.

Le médecin examinateur est désigné par l'établissement pour étudier ce genre de plainte. Il procédera de la même façon que le *commissaire local aux plaintes et à la qualité des services* et il vous communiquera ses conclusions ainsi que leurs motifs dans un délai de 45 jours.

Dans le cas d'une situation pouvant éventuellement justifier une sanction à l'égard du professionnel qui en est responsable, l'examen sera effectué selon une autre procédure qui pourrait exiger plus de temps. Dans une telle situation, vous serez informé au moins tous les 60 jours de l'évolution de l'examen de votre plainte.

Comment formuler une plainte ?

Une plainte doit **au moins** contenir les éléments suivants :

- ✓ la date de formulation;
- ✓ les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'usager;
- ✓ le numéro de chambre où l'usager peut être rejoint, s'il y a lieu;
- ✓ dans le cas où la plainte est formulée par le représentant de l'usager, les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de ce représentant;
- ✓ les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme communautaire d'assistance qui assiste l'usager, s'il y a lieu;
- ✓ l'objet de l'insatisfaction de l'usager;
- ✓ un exposé des faits;
- ✓ les résultats attendus, s'il y a lieu.

Comment se déroulera le traitement de votre plainte ?

Le *commissaire local aux plaintes et à la qualité des services* vous confirmera par écrit la date à laquelle il aura reçu votre plainte. À compter de cette date, il disposera de 45 jours pour étudier votre plainte et vous communiquer ses conclusions.

Pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre, le *commissaire local aux plaintes et à la qualité des services* vous demandera votre version des faits. Il rencontrera les personnes concernées par la question et pourra consulter votre dossier.

À la fin de ses démarches, le *commissaire local aux plaintes et à la qualité des services* vous communiquera ses conclusions et les motifs de celles-ci. Il vous informera aussi des recommandations qu'il aura adressées au(x) service(s) concerné(s) et au(x) gestionnaire(s) responsable(s) d'en assurer le suivi.