

COMMISSARIAT AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES



FICHE QUALITÉ

Le traitement des plaintes... Le saviez-vous ?

Tout usager du réseau de la santé et des services sociaux, son représentant ou son héritier **peut porter plainte** concernant des soins et services **qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert**.

Toute personne (usager, proche d'un usager, voisin de chambre, employé du réseau, etc.) **peut exprimer son insatisfaction** concernant des soins et services ou **signaler une situation de maltraitance potentielle**.

Lorsqu'un usager manifeste l'intention de formuler une plainte, **tout intervenant doit fournir à l'usager les renseignements lui permettant d'avoir accès aux services du Commissariat**.

Avant de diriger un usager vers le Commissariat aux plaintes, les intervenants doivent tout mettre en œuvre pour répondre aux insatisfactions exprimées. Si celles-ci ne sont pas répondues, l'usager ou son représentant doit être recommandé au commissaire. À noter que le traitement de l'insatisfaction n'exclut en rien le droit de l'usager de porter plainte.

Qui sommes-nous ?

Le **Commissariat aux plaintes et à la qualité des services** du CISSS des Laurentides est un service gratuit, confidentiel et indépendant institué en vertu de la « *Loi sur les services de santé et les services sociaux* ». Il a le mandat de recevoir et d'examiner les plaintes et les insatisfactions concernant les soins et les services concernant, notamment :

- L'ensemble des soins et services offerts par le CISSS des Laurentides (hôpitaux, DPJ, CLSC, CHSLD, soins à domicile, etc.);
- Les résidences intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF);
- Les établissements privés sur le territoire;
- Les résidences privées pour aînés (RPA) sur le territoire;
- Les ressources d'hébergement en dépendance (RHD) sur le territoire;
- Les organismes communautaires du domaine de la santé et des services sociaux sur le territoire;
- Les services ambulanciers sur le territoire;
- Les groupes de médecine de famille (GMF) (employés);
- Le centre de détention provincial sur le territoire.



Pourquoi porter plainte ?

- Pour contribuer à l'amélioration des soins et services;
- Parce que l'usager juge que ses droits n'ont pas été respectés;
- Parce que, selon l'usager, il y a eu de la négligence ou un comportement inapproprié lors de la prestation de soins ou services;
- Parce que l'usager juge avoir subi une situation de maltraitance;
- Parce que l'usager juge que le Code d'éthique de l'établissement n'a pas été respecté.

COMMISSARIAT AUX PLAINTES ET LA QUALITÉ DES SERVICES



La qualité des soins et services, le respect des droits des usagers et la satisfaction des usagers sont l'affaire de tous !

Toute personne est susceptible d'être témoin d'une situation de maltraitance, d'un comportement inapproprié ou d'une violation des droits des usagers. Vous êtes donc invités à exprimer votre insatisfaction ou signaler une situation de maltraitance afin que le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services puisse intervenir. Exprimer une insatisfaction ou signaler une situation de maltraitance potentielle contribue directement à l'amélioration de la qualité des soins et services.

Que doit contenir une plainte

- ◇ La date de formulation;
- ◇ Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'utilisateur;
- ◇ La ressource, l'installation, le service ou l'unité de soins visés par la plainte;
- ◇ Dans le cas où la plainte est formulée par le représentant de l'utilisateur, le nom, prénom, adresse et numéro de ce représentant;
- ◇ Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes qui assiste l'utilisateur;
- ◇ La date à laquelle s'est produit l'incident qui a entraîné la plainte;
- ◇ L'objet de l'insatisfaction de l'utilisateur;
- ◇ Un exposé des faits;
- ◇ Les résultats attendus, s'il y a lieu.

Comment formuler une plainte ?

Par courriel : info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca

Par téléphone :

450 432-8708 ou sans frais au 1 866 822-0549

Par télécopieur : 450 431-8446

En nous **visitant** à nos bureaux situés au 225, rue du Palais, Saint-Jérôme (Québec) J7Z 1X7

Par la poste au :

225, rue du Palais, Saint-Jérôme (Québec) J7Z 1X7

Pour consulter le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers, [cliquez ici](#)



Pour en connaître plus sur les plaintes, visitez leur [page Internet](#) ou encore leur [page intranet](#) !