

À la fin de l'examen de votre plainte, la Commissaire vous communiquera ses conclusions et leurs motifs, de plus, elle vous informera des mesures correctives envisagées le cas échéant.

Si votre plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, la Commissaire l'acheminera à un médecin-examineur indépendant, désigné par la direction du Centre, et vous en informera.

Le médecin-examineur procédera à l'examen de votre plainte de la même façon que la Commissaire et vous communiquera ses conclusions motivées dans un délai de 45 jours.

#### QUE PUIS-JE FAIRE SI UNE PERSONNE SUBIT DES REPRÉSAILLES SUITE À UNE PLAINTÉ?

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 la Commissaire aux plaintes et à la qualité** du Centre.

La Commissaire a l'obligation d'intervenir sans délai pour faire cesser de telles pratiques.


#### VOUS AVEZ D'AUTRES QUESTIONS?

Vous pouvez contacter la Commissaire aux plaintes et à la qualité pour obtenir plus d'information et, ainsi vous permettre une bonne compréhension de cette procédure.

#### QUI EST NOTRE COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES?

La personne désignée pour voir au respect des droits des résidentes et des résidents et au traitement des plaintes est :

Madame **Nicole Lachance**

 **(418) 454-8829**

 [commissaire.plaintes.stje@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.plaintes.stje@ssss.gouv.qc.ca)

 ou une **plainte écrite adressée** à :

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
6000, 3<sup>e</sup> Avenue Ouest  
Québec G1H 7J5

*Des formulaires de plainte sont disponibles aux unités de soins, à la réception du Centre et près des ascenseurs*



## PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

À l'intention des résidentes et des résidents ou de leur représentant(e)

GUIDE SOMMAIRE



*Des soins et des services de qualité, c'est un droit!*

Ce dépliant a pour but de vous renseigner sur la « **Procédure d'examen des plaintes** » des résidents ou de leur représentant, adoptée par le Centre et ce, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.Q.2005, c.32)*.

## QUEL EST LE RÔLE DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ ?

La Commissaire est une personne indépendante, nommée par le conseil d'administration du Centre. Elle est responsable envers ce dernier du respect des droits des résidents et du traitement diligent de leurs plaintes.

Son indépendance face à l'administration lui permet de traiter avec impartialité les cas qui lui sont soumis. Elle est tenue à la confidentialité des renseignements obtenus dans l'exercice de ses fonctions.

## QUELS SONT SES POUVOIRS ?

Pour mener à bien son mandat, la Commissaire dispose de certains pouvoirs, notamment ceux :

- \* De **procéder à l'examen de la plainte** afin d'en évaluer le bien-fondé;
- \* D'avoir accès à tous les documents jugés pertinents à l'examen de la plainte;
- \* D'interroger toute personne pour tenter de faire la lumière sur le problème soumis;
- \* De recommander des mesures correctives au gestionnaire concerné si, après analyse, elle estime que la plainte est fondée;
- \* De transmettre ses conclusions et recommandations à la Direction générale, laquelle en assurera le suivi.

## QUI PEUT PRÉSENTER UNE PLAINTÉ ?

Tout **résident** qui s'estime lésé dans un de ses droits concernant les services qu'il reçoit ou qu'il a reçus, ou encore ceux qu'il aurait dû recevoir ou qu'il requiert de la part du Centre, peut présenter une plainte.

Le **représentant** d'un résident peut également présenter une plainte. Il en est de même pour les héritiers ou les représentants légaux d'un résident décédé.

## COMMENT FORMULER UNE PLAINTÉ ?

Une plainte peut être verbale ou écrite.

Une plainte écrite doit au moins contenir les éléments suivants :

- \* La date de la formulation;
- \* Les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du résident;
- \* Le numéro de chambre où le résident peut être rejoint s'il y a lieu;
- \* Dans le cas où la plainte est formulée par le représentant du résident, 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 le résident s'il y a lieu;
- \* L'objet de l'insatisfaction du résident;
- \* Un exposé des faits;
- \* Les objectifs poursuivis par la démarche.


### Important :

*Une plainte écrite doit obligatoirement être signée par le résident ou son représentant légal.*

## COMMENT POUVEZ-VOUS ÊTRE ASSISTÉ POUR FORMULER UNE PLAINTÉ ?

Vous pouvez être assisté et accompagné par :

- \* La personne de votre choix (un parent, un ami, quelqu'un en qui vous avez confiance);
- \* Un membre du Comité des résidents;
- \* Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP Québec) qui offre des services gratuits et confidentiels, dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous :

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – (CAAP Québec)  
Les Halles Fleur de Lys  
245, rue Soumande, local 295  
Vanier (QC) G1M 3H6  
 **(418) 681-0088**



[plaintes03@caap-capitalenationale.org](mailto:plaintes03@caap-capitalenationale.org)

## COMMENT SE DÉROULERA LE TRAITEMENT DE VOTRE PLAINTÉ ?

La Commissaire vous confirmera par écrit la date à laquelle elle aura reçu votre plainte. À compter de cette date, elle disposera de 45 jours pour en faire l'examen et vous communiquer ses conclusions motivées.

Pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre, la Commissaire vous demandera votre version des faits. Elle rencontrera les personnes concernées par l'objet de la plainte et pourra consulter votre dossier médical, si requis.