

- ♦ **Attendu que** la raison d'être des services de notre établissement est la personne qui les requiert ;
- ♦ **Attendu que** le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit ;
- ♦ **Attendu que** l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins ;
- ♦ **Attendu que** l'établissement a pour fonction d'assurer la prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, continus, personnalisés et accessibles ;
- ♦ **Attendu que** l'utilisateur a le droit de porter plainte sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement et qu'il a droit à de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte ;
- ♦ **Attendu que** l'utilisateur a le droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles.

QUELLES SONT LES PRINCIPALES ÉTAPES DU CHEMINEMENT DE VOTRE PLAINTE ?

Étape 1 : Réception de la plainte

Vous pouvez formuler une **plainte écrite ou verbale** auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Le commissaire local vous transmettra un avis de réception **DANS UN DÉLAI DE 5 JOURS** indiquant la date de réception de votre plainte (jour 0).

Étape 3 : Conclusions

C'est **au plus tard dans les 45 JOURS** suivant la réception de votre demande que vous recevrez une réponse à votre plainte; à moins qu'une demande pour en prolonger le délai de traitement ne soit nécessaire.

Étape 2 : Examen de la plainte

Le commissaire local examinera le bien-fondé de votre plainte, à moins qu'elle ne porte sur un **acte médical, dentaire ou pharmaceutique** dont l'examen sera confié au **médecin examinateur**. Tous deux sont désignés par le conseil d'administration de l'établissement afin de traiter vos demandes.

Étape 4 : Mesures correctives

Des mesures correctives peuvent être appliquées **lorsque le bien-fondé de votre plainte a été reconnu**. Elles ont pour but de corriger la situation qui a causé votre insatisfaction. Ces mesures sont choisies en tenant compte de vos observations, de vos droits, de l'organisation et de l'administration de l'établissement. Elles peuvent être appliquées en tout temps.

VOUS ÊTES INSATISFAIT DE NOS SERVICES ?

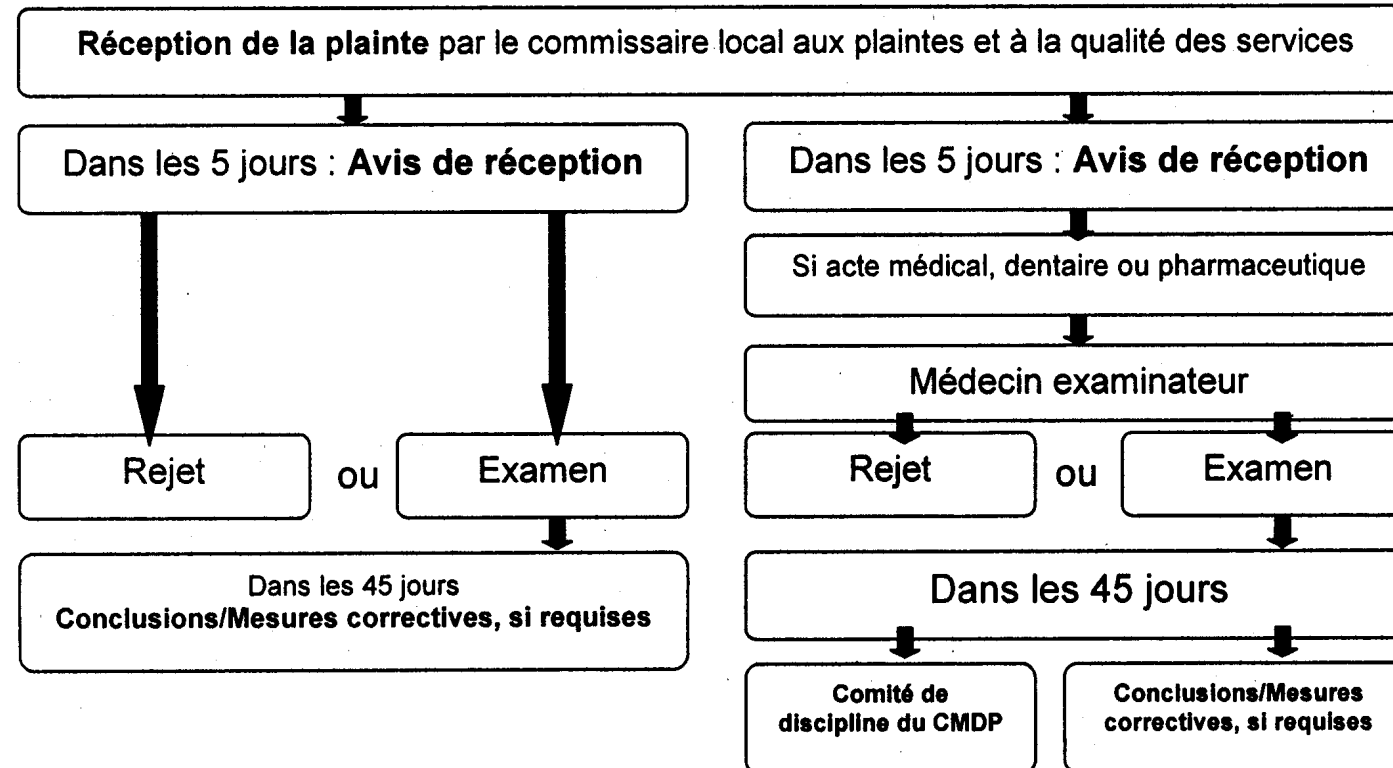
D'abord, n'hésitez pas à **en parler pour tenter de régler le problème avec l'employé, le professionnel ou l'autorité compétente** du service concerné puisqu'ils sont les premiers responsables de votre bien-être. Si votre démarche s'avérait négative ou si vous croyez qu'une telle tentative n'est pas souhaitable dans les circonstances, vous pouvez porter plainte en vous adressant au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'organisation.

VOUS DÉCIDEZ DE PORTER PLAINTE ?

Vous pouvez formuler une **plainte écrite ou verbale**. Cette demande doit être acheminée au commissaire local.

VOTRE DOSSIER DE PLAINTE

Le commissaire local ouvre un dossier de plainte à votre nom et lui attribue un numéro. **Ce dossier est confidentiel et distinct de votre dossier patient** maintenu par l'établissement suite à votre admission ou à votre inscription dans l'obtention de soins ou de services.



INSATISFAIT DES CONCLUSIONS ?

Suite à la réception des conclusions du commissaire local, si vous êtes en désaccord avec celles-ci ou si vous ne les avez pas reçues à l'expiration du délai de **45 jours**, vous pourrez, conformément à la loi, adresser votre plainte au **Protecteur du citoyen** dont l'adresse est la suivante :

Protecteur du citoyen

525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone : 418 643-2688

Téléphone sans frais : 1 800 463-5070

Télécopieur sans frais : 1 866 902-7130

Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Site Internet : www.protecteurducitoyen.qc.ca

BESOIN D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT ?

Afin de **vous supporter et vous accompagner** dans votre démarche, vous pouvez vous adresser au commissaire local ou auprès de :

- **Un ami, un parent ou une personne de votre choix ;**
- **Comité des usagers** : 418 625-3101, poste 2492 ;
- **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Chaudière–Appalaches (CAAP-CA)**
167, rue Notre-Dame Nord, case postale 790
Sainte-Marie (Québec) G6E 3B9

Téléphone : 418 387-8414

Télécopieur : 418 387-3055

Téléphone sans frais : 1 877 767-2227

Courriel : info@caapca.ca

Site Internet : www.caapca.ca

POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE ...

LE RÔLE DU COMMISSAIRE LOCAL

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est redevable envers l'administration du CSSS des Etchemins du **respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes et insatisfactions**. Le commissaire local exerce un mandat exclusif afin de favoriser **sa totale impartialité** dans le traitement des demandes lui étant adressées.

UN APERÇU DE CE QU'IL PEUT FAIRE AVEC VOUS ET POUR VOUS :

- Écouter et discuter de la situation ;
- Vous renseigner sur le régime d'examen des plaintes et des démarches à suivre ;
- Cerner l'objet ou les objets de votre plainte ;
- Analyser et juger la situation ;
- Rendre ses conclusions motivées ;
- Recommander des mesures correctives, s'il y a lieu.

Pour rejoindre le commissaire local, vous pouvez communiquer avec :



Monsieur Steve Gagné

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
Centre de santé et de services sociaux des Etchemins
331, place du Sanatorium
Lac-Etchemin (Québec) G0R 1S0

Téléphone : 418 625-3101, poste 2447 ou poste 2624

Télécopieur : 418 625-2038

Courriel : stevegagne@ssss.gouv.qc.ca

Votre satisfaction et la qualité de nos services nous préoccupent...

PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS

Pour les établissements suivants :

- ♦ **CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DES ETCHEMINS**
331, place du Sanatorium
Lac-Etchemin (Québec) G0R 1S0
- ♦ **CLSC de Saint-Prospér**
- ♦ **Pavillon de l'Hospitalité de Saint-Prospér**
- ♦ **Clinique médicale de Sainte-Justine**
- ♦ **Ressource de stabilisation et de transition L'Intermédiaire**
- ♦ **Ressources de type familial (RTF)**
- ♦ **Ressources intermédiaires (RI)**
- ♦ **Résidences à assistance continue (RAC)**