



Fiche 8

Fiche permettant au résident d'avoir les informations nécessaires pour porter plainte

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a comme mandat de recevoir et d'examiner les plaintes concernant les soins et les services offerts par la RPA ou qu'il aurait dû recevoir de la RPA. Il traite aussi les situations de maltraitance. Les services du commissariat sont gratuits et confidentiels.

Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou d'une plainte.

Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement ou de collaborer à l'examen d'un signalement ou d'une plainte.

Voici les coordonnées pour joindre le commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

Nom :

John Benoit

Téléphone :

1 844-771-4179 ou 819-771-4179

Courriel :

commissairesauxplaintes@ssss.gouv.qc.ca

Vous pouvez également être assisté et accompagné par :

- un parent, un ami ou quelqu'un en qui vous avez confiance;
- le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région (CAAP) au 1 877 767-2227 (sans frais) ou en visitant le www.fcaap.ca;
- la ligne Aide Abus Aînés au 1 888 489-2287 (service gratuit et confidentiel).

En cas d'insatisfaction : une étape de plus pour vous aider

Tout résident ou, le cas échéant, son représentant qui éprouve une insatisfaction au sujet des conclusions que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services lui a communiquées à la suite de l'examen d'une plainte peut s'adresser au Protecteur du citoyen, dont l'adresse apparaît ci-dessous :

Bureau de Québec :

800, Place d'Youville 19^e étage

Québec (Québec) G1R 3P4

Téléphone : 418 643-8688 ou sans frais 1 800 463-5070

Bureau de Montréal :

1080, Côte du Beaver Hall, 10^e étage, bureau 1000

Montréal (Québec) H2Z 1S8

Téléphone : 514 873-3205 ou sans frais 1 877 658-2625