

ANNEXE 3

PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

Tout résident ou son représentant peut formuler une plainte à l'agence de la santé et des services sociaux de son territoire, en s'adressant au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

L'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit informer tout résident qu'il peut, conformément au paragraphe 1 de l'article 60 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (chapitre S-4.2), formuler une plainte à l'agence de la santé et des services sociaux de son territoire relativement aux services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir, et afficher visiblement, dans un lieu accessible, les renseignements relatifs à l'exercice de ce droit.

Cet affichage doit, en outre, indiquer qu'une plainte peut être adressée au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, et mentionner les coordonnées de celui-ci.

Le respect des droits des résidents est indispensable à une offre de services de qualité. En ce sens, la finalité du régime d'examen des plaintes vise l'amélioration de la qualité des services offerts et le mieux-être de toute personne qui les requiert. L'article 73 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (chapitre S-4.2) prévoit que nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu des articles 34, 44, 45, 53 ou 60. Dès que la personne qui est appelée à examiner cette plainte en est informée, elle doit intervenir.

Vous avez des droits

Le code d'éthique doit rappeler aux résidents et à leur représentant que le respect et la reconnaissance des droits des résidents doivent inspirer les gestes faits à leur endroit et que le résident doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins.

En cas d'insatisfaction

Tout résident ou, le cas échéant, son représentant, peut déposer une plainte relative aux services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir.

Le résident peut, en premier lieu, signifier son insatisfaction à l'exploitant et tenter de convenir d'un règlement. Il peut également s'adresser directement au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de sa région, s'il le désire.

À qui s'adresser

Nommé par le Centre Intégré de Santé et de services sociaux, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services examine les plaintes des personnes habitant une résidence privée pour aînés. Le commissaire ayant des fonctions exclusives, cela lui permet d'examiner les plaintes sans influence, de façon impartiale et sans contrainte. Il travaille de façon indépendante dans l'intérêt des résidents.

Coordonnées du commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

Centre Intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais

Téléphone : 819-771-4179

Courriel : commissaireauxplaintes@ssss.gouv.qc.ca

PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES (Suite)

Pour obtenir de l'aide

Vous pouvez demander au Commissaire régional de vous aider à formuler votre plainte.

OU

Vous pouvez être assisté et accompagné par :

1. un parent, un ami ou quelqu'un en qui vous avez confiance
2. 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
3. la ligne Info-Abus Aînés au 1 888-489-2287

Ce service est gratuit et confidentiel.

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

Tout résident ou, le cas échéant, son représentant, qui est insatisfait de la conclusion du Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services 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**
525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4
Téléphone : 418 643-2688, ou sans frais 1 800 463-5070
- **Bureau de Montréal :**
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 6.400
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-3205, ou sans frais 1 877 658-2625

Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca