

OBJET	Politique de plaintes		
DESTINATAIRE	À tous les membres du personnel		
ENTRÉE EN VIGUEUR	Septembre 1989	DATE DE RÉVISION	Janvier 2024

But

Par l'adoption de la présente politique l'établissement identifie les moyens qui lui permettent d'assurer à la clientèle le plein exercice de leur droit d'exprimer toute plainte ou insatisfaction relative à leur contact avec l'établissement ou à leur séjour à l'établissement.

Cette politique s'inscrit également dans la poursuite de l'amélioration continue de la qualité des soins et services offerts par l'établissement.

L'adoption de cette politique de traitement des plaintes vise également à s'assurer que toute plainte exprimée soit traitée avec diligence et dans le respect des modalités prévues à la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSS, art.29 et suivants).

Politique

Dans l'actualisation de sa mission et de son code d'éthique et de conduite, l'établissement s'engage à offrir à sa clientèle des soins et services de qualité qui répondent aux besoins de celles-ci dans la mesure des ressources qui lui sont disponibles.

Ainsi, l'utilisateur ou son représentant légal qui n'est pas satisfait des services reçus est encouragé à l'exprimer et à en faire part au commissaire local à la qualité des services.

Tout intervenant ou membre du personnel, lorsqu'il reçoit une plainte de l'utilisateur a le devoir de l'acheminer immédiatement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Chaudière-Appalaches, ou d'orienter l'utilisateur vers celui-ci.

Dans le cadre de cette politique, on entend par :

Plainte: Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit à l'égard des services reçus, qui auraient dû être reçus, ou qui sont requis par l'utilisateur concerné. La plainte peut être émise par l'utilisateur lui-même, par son représentant légal ou par ses héritiers en cas de décès.

Rôle de l'établissement

- ✓ S'assurer de l'application et de la diffusion de la présente politique
- ✓ Diffuser l'information sur les droits et obligations des usagers
- ✓ Diffuser et afficher le code d'éthique de l'établissement
- ✓ Diffuser et afficher à la vue des résidents et de leurs proches les coordonnées du commissaire aux plaintes et à la qualité des services relié à l'établissement
- ✓ Avoir un comité de vigilance qualité des services et suivi des plaintes et prévoir un calendrier de 3 à 4 rencontres annuelles.
- ✓ Invité au comité le commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Chaudière-Appalaches et le représentant nommé par la direction générale du CISSSCA.

Rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services attribué à l'établissement

- ✓ Assurer la promotion du régime d'examen des plaintes
- ✓ À la réception de la plainte, enregistre la date de la plainte et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte. Il prête assistance ou s'assure que soit prêté assistance à l'utilisateur pour la formulation de sa plainte et pour toute démarche qui en découle. L'utilisateur en est informé de son droit d'être accompagné par toute personne de son choix ou par l'organisme d'assistance de la région.
- ✓ Il informe l'utilisateur de la procédure de traitement des plaintes de l'établissement et de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen des plaintes.
- ✓ Il examine la plainte afin de déterminer sa recevabilité. Il émet un avis de réception dans les cinq jours suivants. Le commissaire peut rejeter la plainte s'il la juge frivole, vexatoire ou de mauvaise foi; il en informe alors l'utilisateur.
- ✓ Lorsque la pratique ou la conduite d'un membre du personnel est remise en cause pour des raisons disciplinaires, le commissaire en fait part à la direction concernée; il peut également émettre des recommandations à cet effet.
- ✓ Lors de son enquête, le commissaire a toute la latitude de consulter les personnes dont il juge l'expertise nécessaire.
- ✓ Au plus tard, dans les 45 jours suivant la réception de la plainte, il informe le client des conclusions motivées auxquelles il est parvenu ainsi que les recommandations faites aux directions ou responsables concernés.
- ✓ Il informe également l'utilisateur du recours dont il peut se prévaloir auprès du protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.
- ✓ Il assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement, des droits et obligations des usagers, du code d'éthique et de conduite ainsi que la procédure des plaintes dont il assure la publication.

Procédure

En vertu de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services des établissements publics devient responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés de son territoire, et garant du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance.

À compter du 1er juin 2021, si vous souhaitez déposer une plainte ou signaler une situation de maltraitance vous adressez à :

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services CISSS de Chaudière-Appalaches

Téléphone : 1-877-986-3587

Télécopieur : 418-380-6318

Courriel : commissaire.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca