

PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Le conseil d'administration de même que la direction, en accord avec la Loi sur les services de santé et les services sociaux, reconnaissent que :

- **La raison d'être des services est la personne qui les requiert;**
- **Le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;**
- **L'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;**
- **L'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;**
- **L'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.**

L'utilisateur peut formuler une plainte sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir et sur la manière avec laquelle ces services lui sont fournis. Le régime d'examen des plaintes prévu par la loi respecte les principes directeurs qui guident l'action de tous les intervenants du CLSC-CHSLD des Pays-d'en-Haut.

La procédure d'examen des plaintes donne l'occasion au CLSC-CHSLD des Pays-d'en-Haut de chercher des solutions, d'apporter des correctifs aux insatisfactions des usagers et d'améliorer la qualité de ses services.

Par l'entremise du commissaire à la qualité des services, cette procédure garantit à toute personne impliquée dans une plainte (usager ou employé), le respect de ses droits dans un esprit de collaboration et de support.

UTILISATION DU FORMULAIRE POUR L'INSCRIPTION D'UNE PLAINTE

**À la personne plaignante
et au receveur de la plainte,**

Pour un traitement plus rapide, tous les renseignements pertinents doivent apparaître dans l'espace prévu pour la description de la plainte.

Ainsi, nous voulons connaître le plus précisément possible :

- 1- **Lieu et date de l'événement;**
- 2- **Le(s) service(s) demandé(s) comparativement au(x) service(s) reçu(s);**
- 3- **Les raisons qui motivent la plainte concernant la prestation de services;**
- 4- **Toutes les autres données jugées importantes.**

À la personne plaignante,

Dans un premier temps, le commissaire local à la qualité des services vous fera parvenir un accusé de réception. Les conclusions motivées vous seront communiquées dans les 45 jours suivant la date indiquée sur cet avis. Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte ou si le délai est expiré, vous pouvez vous adresser, en deuxième instance, au protecteur des usagers (ou au comité de révision).