



Cette fiche vise à promouvoir les meilleures pratiques cliniques et administratives pour assurer la qualité et la sécurité des soins et services au quotidien.

L'importance de respecter le droit des usagers et de traiter les plaintes avec diligence

Le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) :

- Reçoit les insatisfactions formulées par les usagers ou les représentants de ces derniers et est responsable de leur traitement diligent, tout en veillant au respect des droits des usagers;
- Est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance, adoptée en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Personnel visé

Employé(e)s, médecins, stagiaires, bénévoles, gestionnaires.

Éléments clés

1. **Suivre les procédures pour communiquer de manière claire et opportune avec l'utilisateur sur ses droits et responsabilités;**
2. **Respecter la procédure pour traiter les plaintes des usagers concernant le manque de respect ou les violations des droits.**
 - Incluant les signalements de maltraitance.

Afin de concrètement mettre en œuvre ces éléments, référez-vous à la section suivante « À inclure dans notre pratique »

Droits des usagers

- Droit à l'information
- Droit de recevoir les soins que requiert son état
- Droit de choisir son professionnel ou l'établissement
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser
- Droit de participer aux décisions
- Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté
- Droit à l'hébergement
- Droit de recevoir des services en anglais
- Droit d'accès à son dossier
- Droit à la confidentialité de son dossier
- Droit de porter plainte

Saviez-vous que ?

- Si un usager n'a pas parlé à un gestionnaire avant de contacter le CLPQS, nous l'invitons à le faire;
- Les plaintes reçues par le CLPQS sont transmises aux gestionnaires concernés, qui disposent de 2 semaines pour analyser la situation et proposer des solutions (un délai supplémentaire peut être demandé au besoin);
- Le délai maximal de réponse est de 45 jours, selon la LSSSS;
- Si l'utilisateur est insatisfait de la réponse, il peut s'adresser au Protecteur du citoyen.

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

insatisfactions-plaintes.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca

- Territoire de Jardins-Roussillon : 1 800 700-0621 poste 2462
- Territoires du Suroît, du Haut-Saint-Laurent et de Vaudreuil-Soulanges : 1 800 694-9920 poste 2280

À inclure dans notre pratique

1. J'utilise les outils et ressources pour mieux informer les usagers et leurs familles sur leurs droits et responsabilités

- Le [dépliant ministériel](#) à l'intention des usagers et de leur famille, présente les droits des usagers et les démarches à suivre pour formuler une plainte;
- Le [Portail Santé Montérégie – Satisfaction et plaintes](#);
- Le [Comité des usagers du centre intégré \(CUCI\)](#) veille à la défense des droits des usagers, s'assurant qu'ils soient traités avec respect et dignité, tout en représentant leur voix auprès de l'établissement;
- Le [code d'éthique](#) définit les droits des usagers et les conduites attendues des intervenants et des usagers en cohérence avec les valeurs et la culture du CISSMO (en révision par Santé Québec);
- La page intranet - [Commissaire aux plaintes et à la qualité des services](#);
- La [Formation ENA \(ID 9998\)](#): Respecter les 12 droits des usagers dans le cadre de mon travail.



2. Si un usager ou un proche exprime des insatisfactions :

- Je prends le temps de l'écouter;
- J'évalue si je suis capable de remédier à la situation;
- J'agis dans la mesure du possible;
- **Si l'insatisfaction persiste**, je réfère l'utilisateur à [mon gestionnaire](#) ou au [CLPQS](#).

En tant que gestionnaire : si l'insatisfaction m'est rapportée par un employé ou exprimée directement :

- [Je reprends le processus depuis le début](#) : j'écoute, j'évalue, j'agis dans la mesure du possible, et j'informe l'utilisateur de son droit de porter plainte;
- Si je pense qu'un usager ou un proche pourrait porter plainte, je transmets l'information de façon proactive au bureau du CLPQS.

Pour tout savoir, je consulte le [Règlement sur la procédure d'examen des plaintes](#) (en révision par la commissaire nationale aux plaintes)

En lien avec une situation de **Maltraitance**

Page intranet - [Lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité](#)

- Je connais la [définition et les 7 types de maltraitance](#);
- Je vérifie si j'ai un motif raisonnable de croire qu'il y a maltraitance envers un aîné ou une personne majeure vulnérable;
- Je sais qu'un signalement peut être fait de façon [anonyme](#);
- Je signale obligatoirement au CLPQS si la personne présumée maltraitée est :
 - Un usager hébergé en CHSLD;
 - Un résident vulnérable en RPA;
 - Un usager en RI ou RTF;
 - Une personne inapte selon une évaluation médicale;
 - Une personne sous tutelle ou avec mandat de protection homologué.
- Il est recommandé de procéder à un signalement volontaire au CLPQS pour des situations ne faisant pas partie de celles citées précédemment, avec le consentement de l'utilisateur présumé maltraité.



Consultez toutes les fiches de la Démarche qualité!

La qualité au cœur de nos actions !