

Un mot de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services



Il me fait plaisir de rejoindre l'équipe du Centre Le Cardinal afin d'assumer les fonctions de commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Détenant une formation sciences infirmière et une maîtrise en administration des services de santé, j'ai occupé diverses fonctions de gestion dans le réseau de la santé et des services sociaux et ce, depuis plus de 30 années. Je suis ravie mettre à profit mes connaissances et mon expérience auprès des résidents et leurs proches ainsi qu'auprès de l'établissement.

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) prescrit les fonctions, les obligations ainsi que les pouvoirs de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Nommée par le Conseil d'administration de l'établissement et relevant de ce dernier, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est responsable du respect des droits des résidents et du traitement diligent de leurs plaintes.

Afin de remplir sa fonction, elle détient un pouvoir de consultation (article 32) ainsi qu'un pouvoir d'enquête (article 36) et le Conseil d'administration a l'obligation de préserver son indépendance afin qu'elle puisse exercer ses fonctions en toute immunité, impartialité, équité et confidentialité.

Il est important de savoir que dans l'établissement, une procédure d'examen des plaintes (conforme aux dispositions des articles 29 à 59 de la LSSSS) dirige et balise la démarche qui doit être entreprise par toute personne qui désire déposer une plainte.

Notre philosophie d'intervention est basée sur la recherche active de solutions. Ainsi, afin de maintenir le lien de confiance avec les intervenants et permettre une communication positive lors de conflits, il est attendu que toute insatisfaction puisse se régler entre les personnes concernées. C'est pourquoi, si vous avez des demandes non comblées, des insatisfactions ou si vous êtes témoin de comportements inacceptables, nous vous invitons à communiquer avec le chef d'unités ou le chef de services afin qu'il puisse intervenir rapidement.

Toutefois, si vous n'obtenez pas satisfaction suite à leur intervention ou si la situation ne s'améliore pas, vous pouvez communiquer avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Cette dernière procédera à l'analyse de votre plainte et tentera de trouver une façon de solutionner le problème soulevé. Selon la LSSSS, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services dispose de 45 jours pour vous donner sa conclusion. Vous pouvez également communiquer avec elle en tout temps pour connaître l'état d'avancement de votre dossier.

Finalement, si vous n'êtes pas satisfait de ses conclusions ou de ses recommandations suite à votre plainte, vous pouvez vous prévaloir d'un recours auprès du Protecteur du citoyen en téléphonant au 1-800-463-5070.

Espérant que ces informations vous soient utiles, n'hésitez pas à communiquer avec moi pour toute information additionnelle ou précision.

Hélène Fortin
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Par téléphone : 514-645-2766 poste 144
Par courriel : hfortin.cardinal@ssss.gouv.qc.ca