

De façon générale, les résidents sont satisfaits des services reçus et se sentent à l'aise au quotidien dans nos installations

Il peut arriver que parfois, vous ayez le sentiment d'un manquement à votre égard ou de lacunes dans le respect de vos droits. L'expression de vos questionnements permet d'améliorer de façon continue la qualité des soins et des services.

## Philosophie d'intervention

La philosophie d'intervention de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est basée sur la recherche active de solutions, lorsque vous n'êtes pas satisfait d'une situation. Nous voulons répondre rapidement à vos attentes, afin de maintenir le lien de confiance avec l'équipe de soins et permettre une communication positive pour éviter le conflit. Basées sur les lacunes que vous avez identifiées, les interventions de la commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services permettent de maintenir ou d'améliorer la qualité des soins et des services.

## Objectifs

- Accroître votre satisfaction face aux soins et aux services.
- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services.



Des personnes et des organismes peuvent vous aider dans votre démarche de plainte

**Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes** (CAAP de l'île de Montréal)  
au 514-861-5998 ou 1-877-767-2227

**Le comité des usagers du Centre Le Cardinal**  
au 514-645-2766

**La commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services** au 514 252-3510

## Droit de recours

Si vous n'êtes pas satisfait des conclusions ou des recommandations suite à votre plainte ou si le délai de 45 jours est dépassé, vous pouvez vous prévaloir d'un recours auprès du Protecteur du citoyen s'il s'agit d'une plainte examinée par la commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services :

Protecteur du citoyen  
525, Boul. René Levesque Est, Bureau 1.25  
Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone : 1 800 463-5070  
Télécopieur : 1 866 902-7130

Adresse courriel :  
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Vous avez 60 jours pour adresser votre droit de recours au comité de révision de l'établissement s'il s'agit d'une plainte médicale.




Vous pouvez déposer votre plainte verbalement ou par écrit

**Par téléphone** au 514 252-3510  
**Par écrit à l'adresse postale :**  
Commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services  
5415, boul.de l'Assomption  
Montréal (Québec) H1T 2M4

**Par courriel :**  
[commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)

## Le code d'éthique

Le Centre Le Cardinal s'est doté d'un code d'éthique en matière de soins et services dans un milieu de vie mentionnant les valeurs de l'établissement, ainsi que la conduite attendue et les responsabilités des intervenants. Ce code d'éthique décrit également les droits et responsabilités des résidents et de leurs proches.

 **centre le cardinal inc.**  
12900, rue Notre-Dame Est  
Montréal (Québec) H1A 1R9  
Téléphone : 514 645-2766

Septembre 2021

# GUIDE POUR FORMULER UNE INSATISFACTION OU UNE PLAINTE

➤ Formuler une insatisfaction ou une plainte est un droit reconnu pour tous les résidents.



**Votre satisfaction est au centre de nos actions et de nos décisions**

 **centre le cardinal inc.**  
*Ensemble vers un mieux-être*

## Rôle de la commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services

- Elle applique la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des résidents; au besoin, elle recommande au conseil d'administration toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes pour l'établissement, y compris la révision de la procédure.
- Elle prête assistance ou s'assure que soit prêté assistance au résident qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte; elle l'informe de la possibilité pour lui d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié; elle fournit enfin tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'informe de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.
- Sur réception d'une plainte d'un résident, elle l'examine avec diligence.
- En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, elle en avise la direction concernée de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte ou d'une intervention, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu; elle peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions.



- Au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte, elle informe le résident des conclusions motivées auxquelles elle en est arrivée, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement, et indique les modalités du recours que le résident peut exercer auprès du Protecteur des citoyens; elle communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions motivées au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable du service concerné. Si la plainte est écrite, elle transmet ces informations par écrit.
- Elle intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un résident ou d'un groupe de résidents ne sont pas respectés; elle fait alors rapport au conseil d'administration ainsi qu'à toute direction ou à tout responsable du service concerné et peut leur recommander toute mesure visant la satisfaction des résidents et le respect de leurs droits.
- La commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et, lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci.

## Formulation et contenu de la plainte

La plainte devrait contenir le nom et le numéro de téléphone du plaignant ainsi que les faits objectifs et les détails nécessaires à la compréhension du problème exposé. La commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services peut demander des compléments d'information selon le besoin.

## Démarche pour exprimer votre insatisfaction ou pour formuler une plainte

Votre satisfaction est au cœur de nos préoccupations quotidiennes. Bien que tout soit mis en œuvre pour assurer la qualité des soins et des services et la sécurité de tous les résidents, il se peut que nous n'ayons pas pu répondre à toutes vos attentes et que vous soyez insatisfait.

Lorsque vous avez des questions ou si vous souhaitez indiquer votre insatisfaction, nous vous invitons à vous adresser sans tarder à un intervenant présent ou au chef d'unités concerné. Ces personnes sont responsables de votre bien-être et peuvent rapidement répondre à vos interrogations de façon transparente et trouver avec vous des solutions acceptables pouvant aider à accroître votre satisfaction.

En tout temps, vous pouvez également communiquer avec la commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services pour lui faire part de votre insatisfaction, de vos inquiétudes ou pour formuler une plainte.

## Qui peut porter plainte?

Toute personne qui reçoit, a reçu ou aurait dû recevoir des soins et des services du Centre Le Cardinal comme résident ou les personnes en attente de recevoir des services peuvent déposer une plainte.

Le représentant légal d'une personne inapte, les héritiers d'un résident décédé, le curateur, tuteur, conjoint, proche parent ou toute personne qui démontre un intérêt particulier pour le résident majeur inapte, peuvent également s'adresser à la commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services.

Toute personne peut déposer une plainte à l'égard d'un médecin.

## Cheminement d'une plainte

Dès la réception de la plainte, la commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services verra si elle est recevable au sens du régime d'examen des plaintes et vous confirmera par écrit la date à laquelle elle l'a reçue.

Elle entreprendra par la suite les démarches reliées à l'étude des faits. À compter de cette date, la commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services dispose de 45 jours pour conclure son analyse et présenter les solutions envisagées et ses conclusions. Il est possible que ce délai soit difficile à respecter, elle devra alors vous en aviser et en discuter avec vous.

Si votre plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, la commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services l'acheminera au médecin examinateur désigné et vous en informera. Le médecin examinateur procédera alors à l'examen de la plainte et disposera également d'un délai de 45 jours pour vous donner ses conclusions. Il est possible que le délai soit difficile à respecter, vous serez alors avisé par écrit de l'évolution de votre plainte à tous les 60 jours.

Dans l'exercice de leurs fonctions, la commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services, le médecin examinateur, le comité de révision et le Protecteur du citoyen ont accès à votre dossier médical et doivent permettre que chacun puisse présenter ses observations.

En tout temps, vous pouvez communiquer avec la commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services, afin de connaître l'état d'avancement de votre dossier ou d'être assisté dans vos démarches.

Votre plainte ainsi que votre dossier médical sont confidentiels.

