

# DROIT DE PORTER PLAINTE

---

L'usager a le droit de porter plainte relativement aux services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement.

En vue d'obtenir dans les meilleurs délais les explications, les réponses ou les correctifs appropriés pour résoudre un problème :

- Dans un premier temps, vous êtes invité à en faire part immédiatement à l'infirmier ou l'infirmière responsable. À titre indicatif, une plaquette est installée au poste de garde pour identifier la personne responsable.
- Si vous n'avez pas satisfaction, vous vous adressez au chef d'unité. Une plaquette est également installée au poste de garde identifiant le chef d'unité.
- Si les deux instances précédentes n'ont pas fourni de réponse ou de solution satisfaisante, le processus d'examen des plaintes peut vous aider. En l'utilisant, vous contribuez également à l'amélioration des services rendus par notre établissement. Il faudra alors vous adresser à la Commissaire aux plaintes, qui s'engage à :
  - Renseigner l'usager sur la procédure à suivre pour exprimer son insatisfaction ou déposer une plainte ;
  - Accueillir tout commentaire d'insatisfaction et toute plainte avec respect et à les transmettre à l'autorité compétente;
  - Fournir les explications et les correctifs appropriés, à la suite d'un commentaire d'insatisfaction ou d'une plainte;
  - Évaluer la satisfaction des usagers et mettre en place les ajustements appropriés.

Pour joindre la Commissaire aux plaintes

**Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

CIUSSS de la Capitale-Nationale

2915, avenue du Bourg-Royal

Québec (Québec) G1C 3S2

Courriel : [commissaire.plainte.ciusscn@sss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.plainte.ciusscn@sss.gouv.qc.ca)

Téléphone : 418 691-0762 (secrétariat de la commissaire)

Dans sa démarche, l'utilisateur a le droit :

- D'être assisté d'une personne de son choix pour formuler sa plainte.
- De demander au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'accompagner et de l'assister dans l'expression de ses opinions et de ses besoins, dans ses démarches et dans la défense de ses droits.

**Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)**

Les Halles Fleur de Lys

245, rue Soumande, local 295

Québec (Québec) G1M 3H6

Téléphone : 418 681-0088

Sans frais : 1 877 767-2227

Télécopieur : 418 681-0861

Courriel : [plaintes03@caap-capitalenationale.org](mailto:plaintes03@caap-capitalenationale.org)

Site Web : [www.caap-capitalenationale.org](http://www.caap-capitalenationale.org)

- De se faire accompagner par le comité des usagers.