



Publié le 20 février 2023 par le Comité des Usagers de la Vieille-Capitale

"Rien dans la présente loi ne limite le droit d'une personne ou de ses ayants cause d'exercer recours contre un établissement, ses administrateurs, employés ou préposés ou un professionnel en raison d'une faute professionnelle ou autre. Un tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation." (LSSSS Article 16)

L'usager peut faire une plainte écrite ou verbale adressée au commissariat aux plaintes et à la qualité des services et se faire assister ou accompagner par le comité des usagers de son territoire ou par le Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région.

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.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
Téléphone : 418-643-1611 ou 1-844-691-0762

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)
265, rue de la Couronne, local 110,
Québec (Québec) G1K 6E1
Courriel:
plaintes03@caap-capitalenationale.org
Téléphone: 418-681-0088

Pour un usager hébergé dans un milieu de vie (CHSLD), il est recommandé de suivre les étapes suivantes:

- Dans un premier temps, faire part de son insatisfaction auprès de l'infirmier ou infirmière responsable;
- S'il n'obtient pas satisfaction, s'adresser au gestionnaire responsable du milieu de vie de l'installation;
- Si les deux instances précédentes n'ont pas fourni de réponse ou de solution satisfaisante, le processus d'examen des plaintes peut l'aider;
- Pour plus d'informations, s'adresser au comité de résidents de son lieu d'hébergement.