

Qui peut porter plainte ?

Toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert les services d'une des installations du Centre de santé et de services sociaux de Papineau.

Les installations du CSSS de Papineau

CLSC Vallée-de-la-Lièvre
819 986-3359

578, rue Maclaren Est, Gatineau, Qc, J8L 2W1
617, Avenue de Buckingham, Gatineau, Qc, J8L 2H4

et son point de service de Val-des-Bois
819 454-2355
601, route 309, Val-des-Bois, Qc, J0X 3C0

CLSC Petite-Nation
819 983-7341

14, rue Saint-André, Saint-André-Avellin, Qc, J0V 1W0

Centre d'hébergement Petite-Nation
819 983-7341

14, rue Saint-André, Saint-André-Avellin, Qc, J0V 1W0

Centre d'hébergement Vallée-de-la-Lièvre
819 986-1043

111, rue Gérard-Gauthier, Gatineau, Qc, J8L 3C9

Hôpital de Papineau
819 986-3341

155, rue Maclaren Est, Gatineau, Qc, J8L 0C2

Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du Centre de santé et de services sociaux de Papineau

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Centre administratif
578, rue Maclaren Est, Gatineau, Qc, J8L 2W1
Téléphone : 819 986-9917 poste 2240
Sans frais : 1 866-961-8016
Télécopieur : 819 986-5671
Courriel : cssspapineau.commissaire@ssss.gouv.qc.ca

Autres coordonnées

Comité des usagers du CSSS de Papineau

819 986-9917 poste 2398

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes-Outaouais (CAAP-Outaouais)

819 770-3637
sans frais: 1 877 767-2227

Courriel : caap-out@videotron.ca

Protecteur du citoyen

Sans frais | 800-463-5070
courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Comité de révision des plaintes médicales

Président du Comité de révision des plaintes
Centre administratif du CSSS de Papineau
578, rue Maclaren Est, Gatineau, Qc, J8L 2W1

Centre de santé et de services sociaux
de Papineau

Procédure d'examen des plaintes

Améliorer la qualité des services

Parler et être entendu



Il est très important d'être entendu et compris. C'est pourquoi nous avons mis en place une procédure d'examen des plaintes. Cette procédure a pour but de vous permettre de nous faire part de vos préoccupations et de nous aider à améliorer nos services. Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation.

Janvier 2010

English version on request

Première étape

Le fait que vous communiquiez votre insatisfaction permet d'améliorer la qualité des services.

Dans un premier temps, nous vous invitons à faire part de votre insatisfaction à la personne responsable du service concerné. Souvent cette personne peut intervenir au niveau de la situation d'une manière qui soit satisfaisante pour vous.

Deuxième étape

Vous désirez être entendu par le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ? Ce dernier est là pour traiter votre plainte, promouvoir la qualité des services et s'assurer du respect de vos droits. Vous pouvez le contacter par téléphone, par écrit ou en personne.

(Voir les coordonnées au verso de ce dépliant)

Vous avez besoin d'aide pour formuler votre plainte ou vous souhaitez être accompagné dans votre démarche, le comité des usagers du CSSS de Papineau et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes-Outaouais (CAAP-Outaouais) sont là pour vous.

(Voir les coordonnées au verso de ce dépliant)

Troisième étape

Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, vous pouvez vous adresser au bureau du protecteur du citoyen.

(Voir les coordonnées au verso de ce dépliant)

L'examen de votre plainte

- Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.
- Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demande votre version des faits.
- Il recueille par la suite des informations auprès des personnes en cause.
- Il intervient de la manière qu'il juge la plus appropriée et sans délai lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé une plainte fait l'objet de représailles, de quelque nature qu'elles soient.
- Il vous informe des résultats dans les 45 jours suivant la réception de votre plainte. Ses conclusions sont accompagnées des solutions qu'il a envisagées pour résoudre le problème ou des mesures correctives qu'il a recommandées aux personnes en cause.

Si votre plainte concerne un médecin, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services l'acheminera au médecin examinateur.

Si vous demeurez insatisfait des réponses ou des conclusions du médecin examinateur, vous pouvez exercer votre droit de recours devant le comité de révision de l'établissement.

(Voir les coordonnées au verso de ce dépliant)

Les droits des usagers

Être informé sur les services existants et la façon de les obtenir et être accompagné ou assisté au besoin pour ce faire.

Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

Recevoir des soins en cas d'urgence.

Choisir le professionnel ou l'établissement dont il recevra les services.

Être informé sur son état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences.

Être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.

Être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité, dans toute intervention.

Participer aux décisions qui le concernent, accepter ou refuser les soins, de façon libre et éclairée, lui-même ou par l'entremise de son représentant.

Accéder à son dossier, lequel dossier est confidentiel.

Porter plainte, sans risque de représailles, être informé de la procédure d'examen des plaintes et être accompagné ou assisté à toutes les étapes des démarches, si nécessaire.

Votre plainte est traitée en toute confidentialité.