



*Votre satisfaction
nous tient à cœur !*

**L'EXPRESSION DE VOS INSATISFACTIONS
ET LA PROCÉDURE
D'EXAMEN DES PLAINTES**

Simple, confidentielle, efficace et rapide

Un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) est un milieu de vie où la raison d'être des services qui y sont offerts est la personne qui y réside.

Malgré la volonté de tous les intervenants d'assurer quotidiennement le respect du résident dans sa dignité, son autonomie, ses besoins et ses droits, il peut arriver que vous ayez des commentaires, des demandes ou des suggestions concernant les services reçus ou que vous auriez dû recevoir.

UNE PREMIÈRE DÉMARCHE À ENTREPRENDRE

En cas d'insatisfaction, c'est à dire que vous vivez un état de frustration ou de déception par rapport aux services reçus ou que vous auriez dû recevoir, nous vous invitons à communiquer avec l'infirmier(ière) de votre secteur de soins ou auprès de la direction des soins et coordination des services à la clientèle.

Dans la majorité des cas, une explication ou des correctifs peuvent être apportés aussitôt la situation connue.

**N'HÉSITEZ PAS À NOUS INFORMER SI VOUS ÊTES
INSATISFAIT**

**UNE BONNE COMMUNICATION
EST LA CLÉ
DE LA SATISFACTION**

UN RECOURS

Si vous jugez la réponse ou le correctif apporté insatisfaisant vous pouvez communiquer avec le comité de résidents, ou, lorsque vous le jugez nécessaire, vous pouvez adresser une plainte, c'est-à-dire dénoncer la situation, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Vous avez le droit d'être assisté(e) et accompagné(e) dans votre démarche par la personne ou l'organisme de votre choix, par le comité de résidents ou par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la région peut également vous assister et s'il y a lieu, vous accompagner. Pour le contacter, composer sans frais le ☎ 1 877 767-2227.

Nous vous assurons qu'en tout temps, votre plainte sera traitée et conservée en toute confidentialité. Vous avez le choix de nous l'exprimer verbalement ou par écrit.

Pour vous aider à préciser votre insatisfaction et le résultat attendu, des formulaires de plainte sont disponibles à la direction et à la réception du centre d'hébergement.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services vous confirmera par écrit la date de réception de votre plainte et, lorsque la plainte porte sur un médecin, dentiste ou pharmacien, la date de son transfert au médecin examinateur. L'examen de votre plainte et la communication des conclusions se feront à l'intérieur d'un délai maximal de quarante cinq (45) jours de ces dates.

UN DEUXIÈME RECOURS

Malgré les démarches précédentes et si vous êtes en désaccord avec les conclusions qui vous ont été transmises par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, vous avez un dernier recours auprès du Protecteur du citoyen en composant sans frais le ☎ 1 800 463-5070.

Dans le cas où la plainte concerne un acte médical, pharmaceutique ou dentaire, et que vous demeurez insatisfait des conclusions du médecin examinateur, vous pouvez exercer votre droit de recours devant le comité de révision.

À Vigi Santé, la procédure de plainte s'inscrit dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité. Aussi, « *nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles de quelque nature que ce soit à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte* ». Une telle situation doit être portée sans délai à l'attention du commissaire.

Pour obtenir des informations supplémentaires ou pour adresser une plainte, vous pouvez rejoindre le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Bonnie Helwer

☎ 514.684.0930 poste 1439

Toute correspondance **à son attention** déposée à la réception du centre d'hébergement restera confidentielle et lui sera acheminée aux services administratifs de Vigi Santé : 197, Thornhill, Dollard-des-Ormeaux (Québec) H9B 3H8

Réf : Politique DG-007

MISE À JOUR: OCTOBRE 2019 - ENGLISH VERSION AVAILABLE UPON REQUEST

D-DG-506