

Processus de traitement des insatisfactions et des plaintes des usagers

Comité des usagers du centre intégré (CUCI) du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne tout aussi bien les femmes que les hommes.

DÉFENSE DES DROITS ET INTÉRÊTS DES USAGERS (Fonction 3 des comités) :

Les comités des usagers (CU) et de résidents (CR) doivent défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, sur demande, les droits et les intérêts d'un usager.



CU / CR

Traitement des insatisfactions

Droits et intérêts d'un usager

1. Informer l'usager sur ses droits.
2. Informer l'usager sur les démarches qu'il peut entreprendre s'il est insatisfait.
3. À sa demande, accompagner l'usager dans les démarches suivantes :

Contacter le chef d'unité ou l'adjoint (SAPA1),
l'intervenant pivot (autres directions)

Non satisfaction

Contacter le coordonnateur de site (SAPA),
le chef d'unité ou de service ou de programme et,
ultimement, le coordonnateur (autres directions)

Non satisfaction

Déposer une plainte au CLPQS²

CR = donne l'information seulement

CU = donne l'information et accompagne l'usager sur
demande (voir fonction 4)

Droits et intérêts collectifs

1. Le CU ou le CR évalue et documente la situation qui demande une correction, une amélioration.
2. Le CU intervient selon les étapes suivantes :

Contacter le coordonnateur ou
la personne responsable du site

Non satisfaction

Acheminer le dossier

Direction
concernée

CLPQS

CUCI

Comité de vigilance et de
la qualité du CIUSSS

PDG
CA³

En tout temps, l'usager peut s'adresser directement au bureau du CLPQS.

ACCOMPAGNEMENT ET ASSISTANCE (Fonction 4 des comités) :

Les comités des usagers doivent accompagner et assister, sur demande, un usager qui désire porter une plainte formelle.



CU

Dépôt d'une plainte formelle d'un usager

1. Informer l'utilisateur sur ses droits.
2. Informer l'utilisateur sur les démarches à entreprendre pour le dépôt d'une plainte formelle (verbale ou écrite, par téléphone, par courrier ou en personne) ou le diriger vers le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) qui fournira l'information requise.
3. À sa demande, aider l'utilisateur à formuler une plainte ou l'accompagner dans sa démarche auprès du CLPQS. Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) peut aussi aider l'utilisateur à formuler une plainte au CLPQS.

ÉTAPES :

Inviter l'utilisateur à contacter le CLPQS
et l'accompagner à sa demande

Non satisfaction

Inviter l'utilisateur à contacter le protecteur du citoyen
et l'accompagner à sa demande

Notes

1. Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)
2. Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)
3. Conseil d'administration (CA)