



Porter plainte, signaler une situation de maltraitance ou exprimer une satisfaction ou une insatisfaction



Tout usager du réseau de la santé et des services sociaux, son représentant ou son héritier peut **porter plainte** concernant des soins et services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert.

Toute personne (usager, proche d'un usager, voisin de chambre, employé du réseau, etc.) peut **exprimer son insatisfaction** concernant des soins et services ou **signaler une situation de maltraitance potentielle**.

Toute personne (usager, proche d'un usager, voisin de chambre, employé du réseau, etc.) peut **exprimer sa satisfaction** à l'égard des soins et services reçus, d'un employé ou d'un groupe d'employés.



**Votre contribution est essentielle
à l'amélioration de la qualité
des soins et services offerts
à la population !**

Le Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est un service confidentiel et indépendant. Il traite les plaintes, les signalements de maltraitance, les insatisfactions et les satisfactions à l'égard de :

- L'ensemble des soins et services offerts par le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (hôpitaux, DPJ, CLSC, CHSLD, soins à domicile, etc.);
- Les résidences intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF) du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;
- Les établissements privés sur le territoire du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;
- Les résidences privées pour aînés (RPA) sur le territoire du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;
- Les ressources d'hébergement en dépendance (RHD) de l'ensemble de l'Île de Montréal;
- Les organismes communautaires du domaine de la santé et des services sociaux de l'ensemble de l'Île de Montréal.

Le Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut également vous assister dans la formulation d'une plainte ou l'obtention d'un service.

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

155, boulevard Saint-Joseph
Montréal (Québec) H2T 1H4



Tél. : **514 593-3600** / Téléc. : 514 593-2106
commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal*

Québec 