

## Le Commissaire local aux Plaintes et à la Qualité des Services (CLPQS)

«Le plus grand besoin de l'être  
humain est d'être écouté»

Auteur inconnu

Note : Dans ce dépliant, le terme «le commissaire» désigne «le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou son adjointe»

### QUI EST

#### LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES?

Le commissaire est nommé par le Conseil d'administration de l'établissement pour s'assurer du respect des droits et des responsabilités des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Par ses actions, le commissaire vise essentiellement l'amélioration continue de la qualité des services.

### QUE FAIRE SI

#### JE SUIS INSATISFAIT(E) DES SERVICES?

En tout temps et en toute confidentialité, vous pouvez vous adresser directement au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Cependant, nous vous suggérons de procéder de la façon suivante :

#### *Dans un 1er temps :*

Si vous êtes insatisfait(e) des soins ou services reçus ou des soins ou services que vous auriez dû recevoir, vous êtes d'abord invité(e) à faire part de votre insatisfaction à l'infirmière ou au chef d'unité ou à votre médecin ou encore au responsable ou directeur du service concerné pour obtenir des explications, réponses ou correctifs. Dans la mesure du possible, cette personne devrait clarifier avec vous la situation et vous venir en aide au besoin.

#### *Dans un 2ème temps :*

Si vous demeurez insatisfait(e) de la réponse reçue, vous vous adressez au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services en composant le **514 321-8800 poste 398**.

### QUE FAIT

#### LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES

Une fois que vous avez communiqué votre plainte en laissant un message ou par écrit, le commissaire dispose d'un délai de 5 jours pour vous confirmer la réception de votre plainte.

Après avoir validé avec vous qu'il comprend bien votre plainte, le commissaire fait des démarches pour s'assurer que vos droits ont été respectés et que vous avez reçu les meilleurs soins ou services possibles en tenant compte des valeurs et des normes de l'hôpital. Pour ce faire, le commissaire dispose d'un délai maximal de 45 jours, au terme duquel il devrait pouvoir vous informer de ses conclusions; si un délai supplémentaire lui est nécessaire, vous en serez informé.

Si ses conclusions ne vous satisfont pas, vous pouvez ensuite vous adresser au Protecteur du Citoyen, dont les coordonnées vous seront alors transmises.

#### QUI PEUT M'ASSISTER ET M'ACCOMPAGNER DANS MA DÉMARCHE DE PLAINE?

- Un proche de votre choix.
- Un membre du comité des usagers de l'Hôpital Marie-Clarac que vous pouvez rejoindre au 514 321-8800 poste 349.
- Le Centre d'assistance d'accompagnement aux plaintes (CAAP)-Ile de Montréal au 514 861-5998.

## Le Commissaire local aux Plaintes et à la Qualité des Services (CLPQS)

### POUR VOUS

- Les usagers de l'Hôpital Marie-Clarac et vos proches
- Votre représentant légal
- Toute autre personne concernée par les droits des usagers

### AVANT TOUT

- Pour vous écouter en toute confidentialité
- Pour vous renseigner sur vos droits et vos responsabilités
- Pour assurer le respect de vos droits et une qualité optimale des soins et services

### AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE

#### Information

Le commissaire s'assure de bien faire connaître son rôle auprès du personnel ainsi que son indépendance vis-à-vis l'Hôpital Marie-Clarac. Il diffuse également auprès du personnel l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique que doivent respecter tous les employés de l'Hôpital Marie-Clarac, incluant les cadres, les bénévoles et les médecins.

#### Assistance

Le commissaire fournit aux usagers et à leurs proches tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes. Il prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à l'utilisateur ou à son représentant légal qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte.

#### Intervention

Le commissaire peut intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés. Ces informations peuvent provenir notamment d'un proche de l'utilisateur ou de l'utilisateur lui-même ou encore d'un membre du personnel.

#### Consultation

Le commissaire peut aussi donner son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet le conseil d'administration ou tout autre conseil ou comité de l'établissement, y compris le comité des usagers.

#### Intercession / médiation

En encourageant la communication entre les parties, le commissaire les aide dans leur réflexion et leur décision afin, d'une part, d'examiner les aspects d'un différend, d'un conflit ou d'une insatisfaction, et, d'autre part, de faciliter la compréhension de la situation et l'élaboration d'une solution pratique et durable.

### Coordonnées du CLPQS :

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

**Hôpital Marie-Clarac  
3530, boul. Gouin Est  
Montréal-Nord (Québec)  
H1H 1B7**

**Téléphone : 514 321-8800 poste 398**

**(à l'interne : boîte vocale : 398)**

**Dans le but d'alléger le texte, la forme masculine utilisée dans ce dépliant englobe le féminin, sans discrimination à l'égard des femmes.**