



## Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

France Dumont, commissaire  
Dominique Charland, adjointe à la commissaire  
Robert Therrien, adjoint à la commissaire  
Martine Brisson, technicienne en administration

### Adresse :

1165, boul. Henri-Bourassa Est  
Montréal (Qc) H2C 3K2

☎ 514 384-2000, poste 3316 (accueil)

☎ 514 384-2000, poste 8334 (secrétariat)

### Télécopieur :

514 687-4764

### Adresse courriel :

commissaire.plaintes.csssamn@ssss.gouv.qc.ca

## Les installations du CSSSAM-N

### CLSC d'Ahuntsic

1165, boul. Henri-Bourassa Est  
Montréal (Québec) H2C 3K2

### CLSC de Montréal-Nord

11441, boul. Lacordaire  
Montréal (Québec) H1G 4J9

### Centre d'hébergement de Louvain

9600, rue Saint-Denis  
Montréal (Québec) H2M 1P2

### Centre d'hébergement Laurendeau

1725, boul. Gouin Est  
Montréal (Québec) H2C 3H6

### Centre d'hébergement Légaré

1615, ave Émile-Journault  
Montréal (Québec) H2M 2G3

### Centre d'hébergement Paul-Lizotte

6850, boul. Gouin Est  
Montréal (Québec) H1G 6L7

### Hôpital Fleury

2180, rue Fleury Est  
Montréal (Québec) H2B 1K3

## Autres ressources

- Ressource intermédiaire d'Ahuntsic
- Ressource intermédiaire Harmonie Nature
- Unité transitoire de réadaptation fonctionnelle Navarro

☎ 514 384-2000

[www.csssamn.ca](http://www.csssamn.ca)

Septembre 2010

Centre de santé et de services sociaux  
d'Ahuntsic et Montréal-Nord

# L'écoute de nos USagers, un pas de plus vers l'amélioration de nos services



## Vous êtes insatisfait de nos services?

## Saviez-vous que vous pouvez porter plainte?

## L'amélioration de la qualité de nos services

Au Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et Montréal-Nord (CSSSAM-N), nous croyons que votre point de vue est déterminant pour améliorer la qualité des services. Bien que nous mettions tout en œuvre pour assurer la qualité et la disponibilité des services, il peut arriver que vous croyiez ne pas avoir obtenu les services auxquels vous aviez droit.

Si cela est votre cas, vous pouvez en discuter avec les responsables concernés. Ces personnes ont à cœur votre bien-être et sont les mieux placées pour corriger la situation. Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de cette démarche ou si vous jugez que cela est nécessaire, vous pouvez alors formuler une plainte.

Également, si vous êtes témoin d'une situation et croyez que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés, vous pouvez en aviser la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Elle a le pouvoir d'intervenir.

Vous pouvez porter plainte verbalement, par téléphone ou par écrit. Des formulaires sont disponibles dans les réceptions de nos installations, ainsi que sur notre site web à l'adresse suivante : [www.csssamn.ca](http://www.csssamn.ca).



## Quel est le rôle du Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ?

Le personnel du Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services doit vous prêter assistance ou s'assurer que vous serez assisté pour la formulation de votre plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci.

Son rôle consiste essentiellement à recevoir et à traiter les plaintes et les demandes d'assistance concernant les services du CSSSAM-N.

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, ses adjoints et le médecin examinateur ont le pouvoir d'émettre des recommandations et s'assurent de leur suivi. Ces recommandations sont reçues avec beaucoup d'ouverture.

Ainsi, chaque plainte est une opportunité de questionner nos façons de faire et d'ajuster les services afin d'éviter la répétition des problèmes.

## Qui peut porter plainte ?

- Toute personne qui reçoit, a reçu, aurait dû recevoir ou requiert des services de santé ou des services sociaux du CSSSAM-N
- Le titulaire de l'autorité parentale d'un enfant mineur
- Le mandataire légal d'une personne devenue inapte
- Le conjoint, un proche parent ou une personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur et qui a le consentement de ce dernier

## Pouvez-vous être accompagné dans votre démarche ?

Vous pouvez obtenir l'assistance du Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes (CAAP)

Île de Montréal: ☎ 514 861-5998

Autre région du Québec:

☎ 1 877 767-2227

Vous pouvez également demander l'aide du comité des usagers du CSSSAM-N:

☎ 514 384-2000, poste 7200

Vous pouvez aussi, bien sûr, être accompagné de la personne de votre choix.

## Et si vous n'étiez pas satisfait des conclusions reçues...

Si vous avez porté plainte et que vous n'êtes pas satisfait des conclusions de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ou de l'un de ses adjoints, vous pouvez communiquer avec le Protecteur du citoyen: ☎ 514 873-2032

Si votre plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien et que vous n'êtes pas satisfait des conclusions du médecin examinateur, vous pouvez soumettre une demande de révision au comité de révision mis en place par le conseil d'administration de l'établissement.

## Vous avez décidé de porter plainte. Qu'arrive-t-il maintenant ?

Si vous décidez de porter plainte verbalement, sachez que nous prendrons le temps de vous écouter pour bien comprendre ce que vous avez vécu. Votre version des faits est importante pour nous.

Si vous décidez de porter plainte par écrit, nous vous contacterons pour discuter de votre plainte. Dans un cas comme dans l'autre, nous vous confirmerons la date à laquelle nous avons enregistré votre plainte.

Si votre plainte concerne un acte médical, dentaire ou pharmaceutique, elle sera transmise sans délai au médecin examinateur.

À compter de la date d'enregistrement de votre plainte, nous disposons d'un délai légal de quarante-cinq jours pour étudier votre plainte et rendre nos conclusions.

Au cours de notre enquête, nous procéderons à une analyse complète de votre plainte. Une étude de votre dossier, des rencontres avec les personnes concernées, une consultation des règles et procédures en vigueur sont des moyens généralement utilisés.

Au terme de l'enquête, nous vous rendrons nos conclusions.

En terminant, rappelez-vous que l'examen d'une plainte vise à établir un dialogue constructif qui permet à chacun d'exprimer son point de vue avec honnêteté et transparence. Nous étudierons votre plainte dans le respect de toutes les personnes impliquées. Notre approche en est une de conciliation, c'est-à-dire que nous recherchons des solutions satisfaisantes pour tous afin d'atténuer les conséquences ou la répétition des problèmes dénoncés.