



Centre de santé et de services sociaux  
Lucille-Teasdale

## DROIT DE recours

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions de la commissaire, vous pouvez faire appel au protecteur du citoyen.

### Voici ses coordonnées:

Protecteur du citoyen  
525, boul. René-Lévesque Est  
bureau 1.25, Québec, QC G1R 5Y4  
Téléphone pour la région de Montréal :  
514 873-2032

## UN ENGAGEMENT DU conseil d'administration

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services et le médecin examinateur sont désignés et relèvent du conseil d'administration.

Le conseil d'administration du CSSS a la responsabilité de s'assurer de la qualité des soins et des services offerts aux usagers, du respect de leurs droits et du traitement diligent de leurs plaintes.

## LE CSSS LUCILLE-TEASDALE comprend les établissements suivants :

- Centre d'hébergement J.-Henri-Charbonneau
- Centre d'hébergement de la Maison-Neuve
- Centre d'hébergement Éloria-Lepage
- Centre d'hébergement Jeanne-Le Ber
- Centre d'hébergement Marie-Rollet
- Centre d'hébergement Robert-Cliche
- Centre d'hébergement Rousselot
- Centre de crise de L'Entremise
- CLSC de Hochelaga-Maisonneuve
- CLSC de Rosemont
- CLSC Olivier-Guimond

## COMMISSAIRE LOCALE aux plaintes et à la qualité des services

2909, rue Rachel Est  
Montréal, Qc H1W 0A9

514 524-3544 poste 5205  
Télécopie : 514 528-2711

Centre de santé et de services sociaux  
Lucille-Teasdale

# Vous êtes insatisfait des services reçus?

Porter plainte : une démarche vers la qualité



## Guide pour exprimer votre insatisfaction

# L'examen des plaintes, une procédure simple et à *votre portée!*

Au Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Lucille-Teasdale, nous tenons à vous offrir des services de qualité. Vos commentaires nous permettent d'améliorer la qualité des soins et des services.

Il est important de nous faire savoir si vous êtes insatisfait des services reçus ou de ceux que vous souhaitez recevoir. Pour ce faire, nous vous suggérons de vous adresser d'abord à l'intervenant ou au chef de service concerné. Ils tenteront de corriger la situation ou de trouver une solution au problème que vous avez soulevé. Dans la plupart des cas, cette simple démarche suffit à régler votre insatisfaction.

## COMMISSAIRE LOCALE aux plaintes et à la qualité des services

Si vous n'avez pas obtenu satisfaction ou si pour une raison quelconque vous ne souhaitez pas vous adresser au chef de service, nous vous invitons à communiquer avec le bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Vous pourrez discuter avec la commissaire de votre insatisfaction et elle pourra agir en tant que conciliatrice ou enregistrer votre plainte.



### QUI PEUT *porter plainte* ?

- toute personne qui reçoit, a reçu ou aurait dû recevoir des soins ou des services de l'établissement;
- le représentant de cette personne;
- le titulaire de l'autorité parentale d'un enfant mineur;
- les héritiers ou représentants légaux d'un usager décédé.



### QUI PEUT VOUS AIDER À *formuler une plainte* ?

- la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services;
- les comités des usagers et des résidents;
- le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Île de Montréal: 514 861-5998.



### COMMENT LA PLAINTÉ sera traitée ?

#### La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services:

- examine votre plainte et vous transmet sa conclusion dans un délai de 45 jours;
- fait les recommandations nécessaires pour améliorer la qualité des services ;
- vous avise si le délai de son examen excède 45 jours.



## LE MÉDECIN *examineur*

Si votre plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien qui pratique dans l'établissement, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services l'achemine au médecin-examineur.

Il procédera à l'analyse de votre plainte et vous informera périodiquement du progrès de l'étude de votre plainte et ce, jusqu'à sa conclusion.

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ainsi que le médecin examineur s'assurent de maintenir la confidentialité du processus de plainte.



Si vous croyez être victime de représailles après le dépôt de votre plainte, avisez la commissaire qui veillera à agir promptement pour faire respecter vos droits.