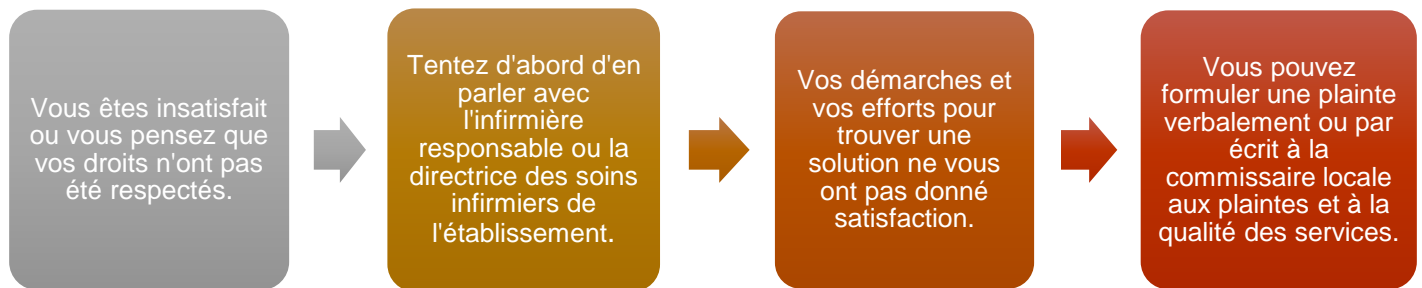


## Régime d'examen des plaintes

Porter plainte est un geste constructif qui assure le respect des droits des usagers. Il contribue à améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux.

### Qui peut porter plainte ?

L'utilisateur ou son représentant et l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé peuvent déposer une plainte verbale ou écrite, par téléphone, par courrier ou en personne.



### Qu'est-ce qu'un commissaire aux plaintes ?

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement. Il est là pour vous écouter et s'assurer que vos droits sont respectés.

### Examen de votre plainte

- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.
- Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
- Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause.
- Il vous informe des résultats dans les 45 jours suivant la réception de votre plainte. Ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou des mesures correctives qui sont recommandées à l'établissement.

Vous pouvez porter plainte, par écrit ou verbalement, et de façon confidentielle, à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du Foyer Sts-Anges.

Un formulaire est disponible à l'entrée principale de l'établissement dans une enveloppe pré adressé à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

Vous pouvez également télécharger le formulaire en [cliquant ici](#).

## **Aide et accompagnement**

Le commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

**Madame Michèle Gagnon**

**Téléphone : 819 357-1986**

**Courriel : m\_gagnon04@hotmail.com**

Le comité des usagers de l'établissement peut également vous aider.

**Téléphone : 819 464-2940**

**Courriel : comitedesusagers@sogetel.net**

Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels.

**Composez le 1 877 767-2227**

Toute personne de votre choix peut vous accompagner ou vous assister à toutes les étapes de vos démarches.

## **Autres recours**

Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen au numéro : 1 800 463-5070