



Suivons le guide !

Fiche synthèse

Mars 2023

## RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS ET SITUATIONS DE MALTRAITANCE

### L'examen d'une plainte : Une belle occasion d'améliorer la qualité des services rendus aux usagers

La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un régime d'examen des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux. Il permet à une personne s'estimant lésée dans ses droits, d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte.

L'information détaillée sur le régime d'examen des plaintes se trouve dans le site Internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale, sous la section [Commissariat aux plaintes et à la qualité des services](#).

### Vous y retrouvez également la version électronique des documents suivants :

- Le « [Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes des usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale](#) ».
- Le dépliant « **Le régime d'examen des plaintes – Améliorer la qualité des services : notre préoccupation constante** » explique à l'utilisateur ses droits et la procédure à suivre pour exprimer son insatisfaction et ultimement porter plainte. **Il doit être disponible et accessible aux usagers et doit leur être remis au besoin ou sur demande.**  
  
Il est disponible en version [française](#) et [anglaise](#).
- L'affiche « [Améliorer la qualité des services : notre préoccupation constante](#) » **doit être visible par les usagers dans les différentes installations du CIUSSS de la Capitale-Nationale.**
- Le formulaire de plainte (PDF) est disponible en version [française](#) et [anglaise](#).

### Informations sur la Zone CIUSSS

- [Présentation du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services](#)
- La publication « [Quand une plainte devient une occasion d'amélioration](#) »

- Notes de service du commissaire :

- [Assistance à un usager qui manifeste son intention de formuler une plainte](#)
- [Rappel quant à la confidentialité de la démarche de plainte auprès du commissaire et du Protecteur du citoyen](#)

### Les situations de maltraitance

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été adoptée en mai 2017. Cette Loi confie au commissaire aux plaintes et à la qualité des services la responsabilité d'examiner les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement.

- La « [Politique relative à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#) ».

### Pour formuler une plainte ou pour faire part de tout commentaire concernant les soins et les services :

Téléphone : 418 691-0762 ou sans frais 1 844-691-0762

Télécopieur : 418 643-1611

Courriel : [commissaire.plainte.ciusscn@sss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.plainte.ciusscn@sss.gouv.qc.ca)

Courrier : 2915, avenue du Bourg-Royal, bureau 3005.1  
Québec (Québec) G1C 3S2

Les usagers peuvent également formuler une plainte sur le site Internet :

<https://www.ciuss-capitalenationale.gouv.qc.ca/services/commentaires-plaintes/satisfaction-insatisfaction-plaintes/plaintes>