



Centre hospitalier
universitaire
de Sherbrooke

*Une formule gagnante
pour tous
les usagers!*

**Vos commentaires et suggestions
nous aideront à assurer,
maintenir et à améliorer la qualité
des soins et services offerts
à la clientèle.**

DES EXEMPLAIRES DU RÈGLEMENT
SUR L'EXAMEN DES PLAINTES
SONT TOUJOURS DISPONIBLES
AU BUREAU DU COMMISSAIRE
LOCAL AUX PLAINTES ET
À LA QUALITÉ DES SERVICES.

LE RÔLE DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est la personne mandatée par le conseil d'administration pour recevoir et traiter les plaintes concernant les services offerts au CHUS.

Il a pour fonction de faire connaître la procédure d'examen des plaintes et de s'assurer que celle-ci soit claire, accessible et transparente.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a pour devoir de vous aider à formuler votre plainte. Au cours de l'examen d'une plainte, ses tâches sont de :

- 😊 vous demander votre version des faits ;
- 😊 consulter les documents pertinents ;
- 😊 rencontrer les autres personnes impliquées dans le dossier ;
- 😊 vous communiquer ses conclusions et leurs motifs dans les délais requis ;
- 😊 adresser des recommandations à l'établissement, s'il y a lieu.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a une approche basée sur la conciliation. Il peut formuler des recommandations mais il ne peut imposer de mesures comme le ferait un tribunal.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

CHUS – Hôtel-Dieu (Édifice Murray)
580, rue Bowen Sud
Sherbrooke (Québec) J1G 2E8
819 346-1110, poste 14525 ou 24522
1 866 917-7903 sans frais



Centre hospitalier
universitaire
de Sherbrooke

UNE PLAINTÉ À FORMULER ?

*De l'aide
et de l'écoute à portée
de main*



**POUR L'AMÉLIORATION
DE LA QUALITÉ
DES SOINS ET SERVICES**

Le Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS) reconnaît à tout usager (patient) le droit d'exprimer son insatisfaction en regard des soins et services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir, sans crainte de représailles de la part de nos intervenants.

DÉMARCHE À SUIVRE POUR FORMULER VOTRE PLAINTE :

- 1** Communiquez votre insatisfaction au personnel que vous côtoyez.
- 2** Demandez à rencontrer la personne responsable où vous avez reçu le service.
- 3** Formulez une plainte verbalement ou déposez une plainte écrite.

QUI PEUT PRÉSENTER UNE PLAINTE ?

Tout usager, bénéficiaire ou résident du CHUS peut déposer une plainte. Si celui-ci ne peut déposer lui-même sa plainte, il peut être remplacé par son représentant. Vous pouvez aussi être assisté ou accompagné par une personne de votre choix.

CE QU'IL FAUT SAVOIR :

- 😊 votre plainte sera toujours traitée en toute confidentialité;
- 😊 vous recevrez un avis écrit indiquant la date de réception de votre plainte;
- 😊 le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services aura 45 jours à compter de la date de la réception de votre plainte pour vous communiquer ses conclusions;
- 😊 le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a accès à votre dossier médical mais il est tenu d'en préserver la confidentialité;
- 😊 par ailleurs, si votre plainte porte sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique, une procédure particulière s'appliquera. La personne responsable du traitement des plaintes vous fournira toutes les explications à ce sujet;
- 😊 il n'y a aucuns frais liés à l'examen d'une plainte;
- 😊 vous pouvez recevoir de l'aide, si vous le souhaitez auprès du :
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) 819 823-2047
ou
Comité des usagers 819 829-3288
- 😊 l'établissement vous protégera contre toutes mesures ou représailles. Si cela se produisait, veuillez communiquer immédiatement avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- 😊 en utilisant cette procédure, vous contribuez à l'amélioration des services tant pour vous et vos proches que pour l'ensemble des usagers.

EN TANT QU'USAGER DU CHUS, VOUS AVEZ LE DROIT :

- 😊 de recevoir les soins et les services que nécessite votre état;
- 😊 de recevoir des services adéquats et de qualité;
- 😊 d'être informé des ressources dont notre établissement dispose pour vous fournir ces services et de la façon d'y accéder;
- 😊 de recevoir des soins et des services dans un environnement sécuritaire, propre, calme et accueillant, empreint de respect et de confidentialité;
- 😊 de recevoir les renseignements vous permettant de donner un consentement éclairé;
- 😊 de participer aux décisions qui vous concernent;
- 😊 d'exprimer votre appréciation à l'égard des soins et services reçus, notamment par le biais du questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle;
- 😊 d'exprimer votre insatisfaction ou de porter plainte si vous jugez qu'un de vos droits n'a pas été respecté par l'établissement ou l'un de ses intervenants.

Si vous vous sentez lésé dans l'exercice de vos droits, vous êtes invité à nous en faire part très ouvertement.