

INSATISFAIT D'UN SERVICE OU D'UN SOIN REÇU AU CSSS DES ÎLES?

CONTACTEZ LE

**Commissaire local aux
plaintes et à la qualité
des services
du CSSS des Îles**

**SIMPLE
et
CONFIDENTIEL**

Appelez : 986-2121, poste 8014

VOUS ÊTES INSATISFAIT D'UN SERVICE OU DES SOINS REÇUS AU CSSS DES ÎLES?

Vous avez le droit de porter plainte. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est là pour vous.

En portant plainte, vous aiderez à améliorer les services et les soins dispensés.

COMMENT PORTER PLAINE?

Il vous suffit de compléter le formulaire prévu à cet effet. Tout au long de votre démarche, notamment pour rédiger votre plainte, vous pouvez être accompagné par

- ♦ La personne de votre choix.
- ♦ Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (CAAP-GÎM), en appelant le 986-4444. (Il s'agit d'un service gratuit.)
- ♦ Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CSSS des Îles, en appelant le 986-2121, poste 8014.

OÙ OBTENIR LE FORMULAIRE?

Le formulaire est disponible à la réception de toutes les installations du CSSS des Îles :

- ♦ CLSC : Cap-aux-Meules, Bassin, l'Île d'Entrée et de l'Est.
- ♦ Hôpital
- ♦ CHSLD (Villa Plaisance et 3e étage de l'hôpital)
- ♦ Centre de réadaptation (CRDI-TED).

EST-CE LONG?

Le formulaire est court et simple à compléter. Votre plainte devrait être traitée dans un délai de **45 jours**.

EST-CE CONFIDENTIEL?

Les plaintes seront traitées de manière **STRICTEMENT CONFIDENTIELLE** et aucunes représailles ne peuvent être exercées contre quiconque porte plainte ou exprime son désir de le faire.

QU'EST-CE QU'UN COMMISSAIRE AUX PLAINTES?

Le commissaire est responsable de l'application du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers*. Il relève directement du Conseil d'administration de l'établissement. Cela lui donne donc toute la liberté et l'indépendance nécessaires à la réalisation de sa tâche.

Le commissaire est là pour vous écouter et s'assurer que les services et les soins offerts par le CSSS des Îles demeurent de qualité. C'est pourquoi, à la suite de l'examen des plaintes, il adresse des recommandations au conseil d'administration.

LE RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS, QU'EST- CE QUE C'EST?

Pour assurer une rigueur dans l'examen des plaintes, le CSSS des Îles s'est doté d'un règlement. Vous pouvez, sur demande, obtenir copie de ce règlement. Pour ce faire, contactez le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

**Commissaire local aux plaintes
et à la qualité des services :
986-2121, poste 8014**

UNSATISFIED BY A SERVICE OR A CARE RECEIVED AT THE CSSS DES ÎLES?

**CONTACT THE
Local Complaints and
Quality of Services
Commissioner
of CSSS des Îles**

**SIMPLE
and
CONFIDENTIAL**

Call 986-2121, ext. 8014

UNSATISFIED BY A SERVICE OR A CARE RECEIVED AT THE CSSS DES ÎLES?

You do have the right to protest. The Local Complaints and Quality of Services Commissioner is there for you.

By carrying a complaint to our knowledge, you will help to improve the services and care.

HOW TO CARRY A COMPLAINT?

You have to complete the form proposed. The form is available in the installations of the CSSS des Îles. Throughout your steps, in particular to write your complaint, you can be accompanied by:

- ◆ The person of your choice.
- ◆ The Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (CAAP-GÎM), by calling the 986-4444. (It's a free service.)
- ◆ The Local Complaints and Quality of Services Commissioner of the CSSS des Îles, by calling the 986-2121, extension 8014.

WHERE CAN WE GET THE FORM?

The form is available at the reception of all the installations of the CSSS des Îles :

- ◆ CLSC : Cap-aux-Meules, Bassin, Entry Island and East.
- ◆ Hospital
- ◆ CHSLD (Villa Plaisance and 3rd floor of the Hospital)
- ◆ Centre de réadaptation (CRDI-TED).

IS IT LONG?

The form is short and simple to complete. Your complaint should be treated within a delay of **45 days**.

IS IT CONFIDENTIAL?

The complaints will be treated in a **STRICTLY CONFIDENTIAL** way and no reprisals can be made against whoever carries a complaint or expresses its desire to do so.

WHAT IS A COMPLAINTS COMMISSIONER?

The Commissioner is responsible of the application of the following Rule : *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers*. He's working directly for the Board of directors of the establishment. That thus give him all freedom and independence necessary to the realization of its task.

The Commissioner is there to listen to you and to make sure that the services and the care offered by the CSSS des Îles remain of quality. This is why, following the examination of the complaints, he will send recommendations to the board of director.

WHAT IS THE « RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS »?

To ensure a rigour in the examination of the complaints, the CSSS des Îles prepared a Rule to follow. You can, on request, obtain a copy of this Rule. To do so, contact the Local Complaints and Quality of Services Commissioner.

**Local Complaints and Quality of
Services Commissioner :
986-2121, extension 8014**