

## DEUXIÈME RECOURS

Si le traitement de votre plainte ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez faire appel au Protecteur du citoyen. Ce dernier procédera à un nouvel examen de votre plainte.

Dans le cas d'une plainte médicale, vous devez plutôt vous adresser au comité de révision nommé par le conseil d'administration de l'établissement.

## AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Nous croyons fortement à l'amélioration constante de la qualité de nos services et nous vous invitons à utiliser la démarche d'examen des plaintes lorsque vous vivez une insatisfaction.

Vos plaintes nous permettent de trouver ensemble des solutions à vos insatisfactions et ainsi améliorer la situation de plusieurs, voire l'ensemble de nos usagers.

## LE TRAITEMENT DES PLAINTES DES USAGERS

Une procédure simple et à votre portée



écouter respectueusement



comprendre votre insatisfaction

trouver une solution



## RAPPORT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Toute recommandation émise par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est déposée au conseil d'administration. De plus, chaque année, le commissaire présente au conseil un rapport concernant le traitement des plaintes des usagers.

## COORDONNÉES UTILES

### Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

**Michael Greenberg**

Hôpital juif de réadaptation  
Téléphone : 450-688-9550, poste 232  
mgreenberg\_hjr@ssss.gouv.qc.ca

### Comité des usagers

Hôpital juif de réadaptation  
Téléphone : 450-688-9550, poste 201

### Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) – Île de Laval

Téléphone : 450-662-6022  
ou sans frais : 1-877-767-2227



Hôpital juif de réadaptation  
Jewish Rehabilitation Hospital

3205, Place Alton Goldbloom  
Laval, Québec H7V 1R2  
Tél. : 450-688-9550  
Téléc. : 450-688-3673

[www.hjr-jrh.qc.ca](http://www.hjr-jrh.qc.ca)

Établissement agréé par  
Agrément Canada

Affilié à l'Université McGill  
Affiliated with McGill University



Hôpital juif de réadaptation  
Jewish Rehabilitation Hospital

## MESSAGE AUX USAGERS

L'Hôpital juif de réadaptation de Laval a mis à jour son règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers<sup>1</sup>.

Par ce règlement, le conseil d'administration vient de concrétiser trois principes fondamentaux à votre égard, l'usager des services de l'Hôpital :

- le respect de vos droits;
- l'amélioration constante des services qui vous sont offerts;
- le recours à une procédure simple, claire et accessible.

Ce dépliant est à votre intention. Il vous indique comment déposer une plainte et de quelle façon s'effectue son traitement.

## COMMENT RÉGLER UNE INSATISFACTION SANS RECOURIR À LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Avant de recourir à la procédure d'examen des plaintes, vous pouvez d'abord tenter de résoudre la situation en vous adressant au chef de votre programme ou service. Si vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous pouvez alors déposer officiellement votre plainte.



## QU'EST-CE QU'UNE PLAINTE

Une plainte est une insatisfaction exprimée par un usager, ou son représentant, concernant les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un établissement ou d'une ressource sous la responsabilité de l'Hôpital juif de réadaptation.



## QUI PEUT PORTER PLAINTE

Tout usager (ou son représentant) insatisfait des services qu'il a reçus, aurait dû recevoir ou requiert de l'Hôpital peut porter plainte. Les usagers hébergés en ressource non institutionnelle sous la responsabilité de l'Hôpital peuvent aussi déposer une plainte en regard des services qui y sont rendus.

Il est également possible pour toute personne de porter à l'attention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services une situation jugée inacceptable. Le commissaire pourra alors intervenir au même titre qu'il le ferait pour une plainte faite par un usager (ou son représentant).

## QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

À l'Hôpital juif de réadaptation, cette responsabilité relève du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Il peut s'adjoindre d'autres personnes de l'organisation pour l'aider dans cette tâche, plus particulièrement s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin. Dans ce cas, un médecin examinateur est alors impliqué dans le traitement de la plainte.

## QUI PEUT VOUS AIDER À FORMULER VOTRE PLAINTE

Vous pouvez être assisté et accompagné<sup>2</sup> en tout temps lors de votre démarche par :

- le comité des usagers;
- le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) – Île de Laval;
- le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- toute autre personne de confiance.

## COMMENT ACHEMINER VOTRE PLAINTE

Vous pouvez acheminer votre plainte verbalement ou par écrit au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services aux coordonnées qui se trouvent dans la section COORDONNÉES UTILES au verso de ce dépliant.



## COMMENT S'EFFECTUE LE TRAITEMENT ET LE SUIVI D'UNE PLAINTE

Sur réception d'une plainte<sup>3</sup>, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services vous envoie un avis indiquant la date d'inscription et comment il entend y donner suite. S'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, il la transmet immédiatement au médecin examinateur pour traitement.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services procède avec diligence à l'examen de la plainte et il vous communique ses conclusions au plus tard 45 jours après la réception de celle-ci, accompagnées, le cas échéant, des recommandations qu'il a acheminées aux autorités compétentes. Le médecin examinateur procède de la même façon, sauf si la plainte a été transférée à un comité de discipline. Dans ce cas, il doit vous informer, à tous les 60 jours, du progrès de l'étude de votre plainte et ce, jusqu'à sa conclusion.

<sup>1</sup> Règlement adopté par le conseil d'administration le 18 septembre 2007.

<sup>2</sup> Voir la section COORDONNÉES UTILES au verso du dépliant.

<sup>3</sup> Le dossier de votre plainte et son traitement sont strictement confidentiels.