

## DROITS ET RESPONSABILITÉS DES UTILISATEURS

Tous les utilisateurs du réseau de la santé et des services sociaux ont des droits et des responsabilités.

### Droit de :

- Recevoir des services, des soins appropriés en fonction de son état de santé
- Choisir un professionnel ou un établissement
- Consentir aux soins ou les refuser
- Participer à la prise de décision
- Être accompagné, assisté et représenté
- Disposer d'un hébergement
- Obtenir des services en anglais
- Accéder à son dossier d'utilisateur
- Assurer la confidentialité de son dossier d'utilisateur
- Déposer une plainte
- Faire valoir ses droits

## Responsabilités et comportements attendus :

- Participer aux soins, aux services et aux réunions visant à élaborer un plan d'intervention
- Honorer ses engagements et ses rendez-vous
- Exprimer ses besoins et ses attentes en matière de soins et de services
- Collaborer avec le personnel
- Se préparer de manière adéquate aux tests et aux traitements
- Demander des explications
- Respecter le personnel, les usagers et les biens de l'établissement
- Suivre les règlements et les politiques de l'établissement
- Faire preuve de discrétion à l'égard des services rendus aux autres usagers
- Ranger ses effets personnels de manière à éviter le vol, la perte ou les bris lors d'un séjour d'hébergement
- Utiliser les moyens appropriés pour assurer la sécurité de tous
- Quitter l'établissement après avoir obtenu un congé médical

## Quoi faire?

L'utilisateur doit s'adresser à la bonne personne au sein des services concernés : la personne responsable des soins et des services, pour clarifier la situation et demander des explications.

La communication, l'échange et le dialogue avec la bonne personne aideront à résoudre le problème.

Si le problème n'est pas résolu à la satisfaction de l'utilisateur, il doit contacter le commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CSTU pour obtenir de l'aide.

[complaints.kuujjuaq@ssss.gouv.qc.ca](mailto:complaints.kuujjuaq@ssss.gouv.qc.ca)  
819 964-2905 poste 509

Si l'utilisateur n'est pas satisfait de la réponse donnée par l'établissement ou des mesures prises, il peut s'adresser au Protecteur du citoyen :  
1 800 463-5070  
[protecteurducitoyen.qc.ca](http://protecteurducitoyen.qc.ca)



# Le processus de révision des plaintes

Travailler pour vous et avec vous

[complaints.kuujjuaq@ssss.gouv.qc.ca](mailto:complaints.kuujjuaq@ssss.gouv.qc.ca)  
819 964-2905 poste 509



ᐃᓄᓐᓂᓐ ᐃᓄᓐᓂᓐ ᐃᓄᓐᓂᓐ  
UNGAVA TULATTAVIK HEALTH CENTER  
CENTRE DE SANTÉ TULATTAVIK DE L'UNGAVA

## AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

Lorsqu'ils sont informés d'une situation dans laquelle un usager est impliqué, ou si une personne n'est pas satisfaite, la direction et les employés du CSTU peuvent prendre des mesures correctives pour remédier à ces situations.

L'objectif premier est d'améliorer la qualité des soins et des services pour le plaignant ou pour tous les usagers qui pourraient être concernés dans le futur.

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) prévoit un mécanisme par lequel un usager peut exprimer son point de vue, être entendu, compris et respecté.

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

Le commissaire aux plaintes agit sous le couvert d'un serment garantissant la confidentialité et l'impartialité. Nommé par le conseil d'administration, il est directement responsable devant ce dernier.

Le Commissaire et son adjoint sont indépendants de la direction et libres de leur pratique et de leur jugement. Les commissaires font rapport au conseil d'administration périodiquement et au ministère une fois par an.

## Résoudre le problème

Avant de déposer une plainte, l'usager peut essayer de résoudre le problème avec le personnel du service ou son responsable.

**Les plaintes peuvent concerner tous les services proposés par le CSTU**, y compris les services médicaux et sociaux, la DPJ, la dentisterie, les questions pharmaceutiques et les questions relatives aux sages-femmes.

Une plainte peut être formulée verbalement, en personne ou par téléphone, par écrit, par lettre, par courrier électronique ou par le biais du formulaire du CSTU. Conformément à la loi, une plainte écrite appelle une réponse écrite de la part du commissaire.



## Quel est le processus?

Le commissaire vérifie les faits d'une plainte déposée par un usager. Les émotions ne sont pas prises en compte.

Les plaintes de bonne foi sont les bienvenues. Elles sont utiles. Elles permettent d'améliorer la qualité des services et des pratiques.

Ce processus est fondé sur des valeurs qui donnent une perspective et permettent la croissance de toutes les parties impliquées :

- Conscience de soi et de ses besoins réels dans un environnement de service
- Respect de soi et des employés, des possibilités et des limites de l'établissement
- Engagement réciproque dans un processus de conciliation et de médiation avec une attitude donnant-donnant
- Responsabilité de chacun

## Pouvoir de recommandation du commissaire

Pendant ou à la fin de la procédure, le commissaire doit, dans un délai de 45 jours :

- Partager ses conclusions avec le plaignant
- Recommander des mesures correctives qui amélioreront la qualité du service pour tous les usagers

La conciliation, la médiation et les recommandations permettront d'améliorer la qualité du service et de garantir les droits des usagers.

