

MARCHE À SUIVRE LORSQU'UN USAGER SOUHAITE PORTER PLAINTÉ À L'ÉGARD DES SOINS ET SERVICES OFFERTS À L'INSTITUT NATIONAL DE PSYCHIATRIE LÉGALE PHILIPPE-PINEL

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. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services à l'Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel (INPLPP), Gabrielle Alain-Noël, est responsable du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes découlant de la procédure d'examen des plaintes de l'INPLPP.

Lorsqu'un usager ou son représentant est insatisfait des soins et des services qu'il a reçus, qu'il croit ne pas recevoir les soins ou les services auxquels il a droit, qu'il a l'impression que ses droits n'ont pas été respectés ou qu'il est victime ou témoin d'une situation de maltraitance, voici les étapes qui doivent être suivies :

1. **Dans un premier temps**, l'usager ou son représentant est invité à exprimer son insatisfaction à tout membre du personnel, au professionnel concerné ou encore demander à rencontrer le responsable de l'unité, du département ou du service.
2. **Si ces démarches ne sont pas satisfaisantes**, l'usager ou son représentant est dirigé vers la commissaire aux plaintes et à la qualité des services à qui il pourra déposer une plainte verbale ou écrite. Un formulaire de plainte est disponible pour que l'usager puisse le compléter et le retourner dans l'enveloppe-retour sur laquelle les coordonnées de la commissaire sont pré-imprimées.
3. Toutes les plaintes reçues par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services sont traitées dans la plus stricte **confidentialité**. Les membres du personnel sont tenus de respecter la confidentialité des plaintes déposées par les usagers lorsqu'ils sont au fait de celles-ci. De plus, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services s'assurera que le plaignant ne soit pas l'objet de représailles à la suite du dépôt de sa plainte.
4. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est présente trois jours par semaine à l'INPLPP, généralement le **lundi, mercredi et jeudi**. En tout temps, les usagers ou leurs proches, ainsi que les membres du personnel qui nécessitent sa collaboration peuvent lui laisser un message téléphonique. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est disponible pour rencontrer les usagers en personne sur rendez-vous.
5. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut tenir des rencontres avec des membres du personnel, des membres du CMDP, des gestionnaires ou des directeurs(trices) dont elle estime la collaboration nécessaire à l'examen d'une plainte.
6. La technicienne en administration qui assure le soutien clérical à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est présente 2 jours semaines, généralement le mercredi et jeudi. Les formulaires de plaintes sont disponibles à son bureau et elle peut en faire parvenir à toute personne sur demande.
7. Les coordonnées pour nous joindre sont :
 - Mme Gabrielle Alain-Noël, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Téléphone : 514 648-8461 poste 1174
Courriel : gabrielle.alain-noel.ippm@ssss.gouv.qc.ca
 - Mme Marisol Paquin, Technicienne en administration
Téléphone : 514 648-8461 poste 1800
Courriel : marisol.paquin.ippm@ssss.gouv.qc.ca

Merci de votre collaboration,

Gabrielle Alain-Noël
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

(See back for English)

STEPS TO FOLLOW WHEN LODGING A COMPLAINT REGARDING THE CARE AND SERVICES OFFERED AT THE INSTITUT NATIONAL DE PSYCHIATRIE LÉGALE PHILIPPE-PINEL

The *Act Respecting Health Services and Social Services* provides for the establishment of a complaint examination procedure in the health and social services network. A local service quality and complaints commissioner (hereinafter “The complaints commissioner”) is appointed for every institution. The complaints commissioner at the Institut national de psychiatrie légale Philippe Pinel (INPLPP) is Ms. Gabrielle Alain-Noël. She is responsible for ensuring that users’ rights are respected and that their complaints are handled diligently.

When a user, or his representative, is dissatisfied with the care and/or services he has received, that he believes he is not receiving the care and/or services to which he is entitled, that he feels that his rights have not been respected or that he is the victim of, or a witness to, a situation of abuse, the following steps should be followed:

1. **First**, the user, or his representative, is encouraged to express his dissatisfaction to any staff member, to a healthcare professional or ask to meet the head of the unit, department or service concerned.
2. **If these steps prove unsatisfactory**, the user, or his representative, is referred to the complaints commissioner to whom he may lodge a verbal or written complaint. In addition, a complaint form is available for the user to fill out and return in a self-addressed envelope.
3. All complaints received by the complaints commissioner are handled in strict confidence. Also, staff members who are made aware of a complaint lodged by a user are required to respect its confidentiality. In addition, the complaints commissioner must ensure that the complainant is not subject to reprisals following the filing of his complaint.
4. The complaints commissioner is present three days a week at the INPLPP, usually on **Monday, Wednesday and Thursday**. At all times, users, their representative or loved ones, as well as staff members who require the complaints commissioner’s assistance, can leave a detailed message on her answering machine. Also, the complaints commissioner is available to meet with users by appointment.
5. The complaints commissioner may meet with staff, members of the CMDP, managers, directors and whomever she deems necessary to assist her in the investigation of a complaint.
6. An administrative technician provides clerical support to the complaints commissioner is present two days a weeks, usually on **Wednesday and Thursday**. Complaint forms are available at her office or can be sent on request.
7. The contact information to reach us is as follows:
 - Ms. Gabrielle Alain-Noël
Local service quality and complaints commissioner
Telephone: (514) 648-8461 extension 1174
Email: gabrielle.alain-noel.ippm@ssss.gouv.qc.ca
 - Mrs. Marisol Paquin, administration technician
Telephone: (514) 648-8461 extension 1800
Email: marisol.paquin.ippm@ssss.gouv.qc.ca

Thank you for your collaboration.

Gabrielle Alain-Noël
Local service quality and complaints commissioner

