

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

La *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (LGSSSS) 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.

Toute personne qui est insatisfaite des services de santé ou des services sociaux qui relèvent de l'INPLPP peut porter plainte. De plus, toute personne qui est victime d'une situation de maltraitance ou qui en est témoin peut la signaler. Voici les étapes qui doivent être suivies :

1. **Dans un premier temps**, la personne est invitée à exprimer son insatisfaction à tout membre du personnel, au professionnel concerné ou encore à demander à rencontrer le responsable de l'unité, du département ou du service.
2. **Si ces démarches ne sont pas satisfaisantes**, la personne est dirigée vers la commissaire aux plaintes et à la qualité des services à qui elle pourra déposer une plainte verbale ou écrite (formulaire papier ou site Web de l'établissement). Sur les unités, un formulaire de plainte est disponible pour que la personne puisse le compléter et le retourner dans l'enveloppe-retour sur laquelle les coordonnées de la commissaire sont pré-imprimées. Ailleurs dans l'établissement, le formulaire de plainte est accessible aux endroits suivants : entrée principale et cliniques externes. S'il s'agit d'une plainte de nature médicale, dentaire ou pharmaceutique, la commissaire la transfère à un médecin examinateur.
3. Toutes les plaintes et tous les signalements de maltraitance reçus par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services sont traités dans la plus stricte **confidentialité**. Les membres du personnel sont tenus de respecter la confidentialité des plaintes déposées 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 fasse pas l'objet de représailles à la suite du dépôt de sa plainte.
4. En tout temps, il est possible de laisser un message téléphonique à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Elle est disponible pour rencontrer toute personne par téléphone, en personne ou de façon virtuelle, 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 CMDPSF, des gestionnaires ou des directeurs(trices) dont elle estime la collaboration nécessaire à l'examen d'une plainte ou à la conduite d'une intervention.
6. La technicienne en administration qui assure le soutien clérical à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et aux médecins examinateurs peut être jointe par téléphone ou courriel en tout temps. 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)

PROCEDURE TO FOLLOW WHEN A PERSON WISHES TO FILE A COMPLAINT ABOUT THE CARE AND SERVICES OFFERED BY THE INSTITUT NATIONAL DE PSYCHIATRIE LÉGALE PHILIPPE-PINEL

The Act respecting the governance of the health and social services system (AGHSSS) provides for a complaint examination regime in the health and social services network. The Service Quality and Complaints Commissioner at the Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel (INPLPP), Gabrielle Alain-Noël, is responsible for ensuring that users' rights are respected and that their complaints are handled with diligence.

Any person who is dissatisfied with the health or social services provided by the INPLPP may file a complaint. Moreover, anyone who witnesses or is a victim of mistreatment can report it. Here are the steps to follow:

1. As a **first step**, the person is invited to express their dissatisfaction to any member of staff, to the professional concerned, or to ask for a meeting with the head of the unit, department or service.
2. **If this process is not satisfactory**, the person is referred to the Service Quality and Complaints Commissioner, to whom he or she can submit a verbal or written complaint (paper form or facility website). In the units, a complaint form is available for the person to complete and return using the return envelope on which the commissioner's contact details are pre-printed. Elsewhere in the facility, the complaint form is available at the following locations: main entrance and outpatient clinics. If the complaint is of a medical, dental or pharmaceutical nature, the Commissioner refers it to a medical examiner.
3. All complaints and reports of mistreatment received by the Service Quality and Complaints Commissioner are treated with the strictest confidentiality. Staff members have the obligation to respect the confidentiality of complaints filed when they are aware of them. In addition, the Service Quality and Complaints Commissioner will ensure that the complainant is not subjected to reprisals as a result of filing a complaint.
4. You can leave a telephone message for the Service Quality and Complaints Commissioner at any time. She is available to meet anyone by telephone, in person or virtually, by appointment.
5. The Service Quality and Complaints Commissioner may hold meetings with staff members, members of the Council of Physicians, Dentists, Pharmacists and Midwives (CPDPM), administrators or directors whose collaboration she deems necessary for the examination of a complaint or the conduct of an intervention.
6. The administrative technician who provides clerical support to the Service Quality and Complaints Commissioner and to medical examiners can be reached by telephone or e-mail at any time. Complaint forms are available at her office, and she can send them to anyone on request.
7. Our contact details are:
 - Ms. Gabrielle Alain-Noël, Service Quality and Complaints Commissioner
Phone: 514 648-8461 ext. 1174
Email: gabrielle.alain-noel.ippm@ssss.gouv.qc.ca
 - Ms. Marisol Paquin, Administrative Technician
Phone: 514 648-8461 ext. 1800
Email: marisol.paquin.ippm@ssss.gouv.qc.ca

Thank you for your cooperation,

Gabrielle Alain-Noël
Service Quality and Complaints Commissioner

