

# Vos droits, vos responsabilités et la procédure relative aux plaintes dans vos relations avec le Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara

Au Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara, nous nous engageons à offrir des services de qualité qui contribuent à l'amélioration globale de la clientèle que nous desservons.

Afin d'être en mesure de vous offrir les meilleurs services possibles, il est très important que nous sachions lorsque vous n'êtes pas \* satisfait de nos services.

Souvent, cette insatisfaction découle d'un malentendu qui peut être rapidement résolu. Nous vous encourageons donc à faire tout votre possible pour régler le problème au plus tôt, en parlant avec l'intervenant concerné.

À tout moment, vous avez le droit de porter plainte formellement en suivant les étapes suivantes.

Nous vous recommandons de mettre par écrit les faits relatifs à la situation sur le formulaire de plainte du CSC. Si vous le désirez, vous pouvez demander à un ami ou à un employé du Centre de vous aider à remplir ce formulaire.

## Étape 1

Demandez à parler avec l'intervenant concerné; si vous ne savez pas à qui vous adresser, demandez l'aide de la réceptionniste; elle vous donnera le nom de l'employé qui fera le suivi auprès de vous.

Dans le meilleur des cas, vous arriverez à vous entendre et l'incident sera classé.

Si vous n'êtes pas parvenu à une entente, vous pouvez passer à l'étape suivante.

## Étape 2

Déposez votre plainte directement auprès de l'intervenant ou à la réception en demandant une copie pour vous-même. La réceptionniste remettra votre formulaire de plainte au superviseur de l'employé concerné. Le superviseur vous contactera dans un délai de deux jours ouvrables pour mieux comprendre le problème. Il vous fera parvenir un rapport basé sur sa consultation avec l'employé concerné et vous-même. Si le problème n'est pas résolu à votre satisfaction, le superviseur vous informera que la plainte sera acheminée au directeur général et la prochaine étape du processus.

## Étape 3

Le directeur général vous contactera dans un délai de trois jours ouvrables pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de votre insatisfaction. Si vous n'êtes pas satisfait de ses recommandations vous pouvez procéder à la quatrième et dernière étape.

## Étape 4

Enfin si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du directeur général, vous pouvez faire appel au président ou à la présidente du Conseil d'administration qui réfèrera le cas au comité exécutif pour une revue des faits.

Suite à cet examen, une décision finale sera prise par le Conseil d'administration dans

les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.

## Plaintes auprès des corporations professionnelles

**Vous avez aussi le droit de porter plainte auprès des corporations qui régissent les professionnels de la santé.**

Les corporations suivantes ont des comités de traitement des plaintes auprès desquels vous pouvez déposer votre plainte :

- le Collège des médecins et chirurgiens de l'Ontario
- Le Collège des infirmiers et infirmières de l'Ontario
- La Corporation professionnelle des psychologues
- L'ordre des diététistes de l'Ontario
- La Corporation professionnelle des travailleurs sociaux

Avec l'accord du président du Conseil d'administration, le directeur général peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

*\* Le masculin est utilisé dans ce texte dans l'unique but d'en alléger la lecture.*

### CSC Hamilton

1320, rue Barton Est  
Hamilton (Ontario) L8H 2W1  
Tél.: 905-528-0163  
Télécopie : 905-528-9196  
Courriel : cschn@cschn.ca



www.cschn.ca

### CSC Niagara

810, rue East Main  
Welland (Ontario) L3B 3Y4  
Tél.: 905-734-1141  
Télécopie : 905-734-1678  
Courriel : cschn@cschn.ca