Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des îles
Québec

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Mise à jour de la déclaration de services
Le 1er septembre 2023

Table des matières

Notre mission 3
Nos valeurs 3
Une personne victime d'infraction criminelle est : 4
Notre rôle auprès des personnes victimes d'infractions criminelles 4
Nos engagements envers vous 4
Mécanisme de plainte 5
a) **La personne responsable de la réception des plaintes** 5
b) **La procédure pour formuler une plainte** 5
c) **Délai de traitement d'une plainte** 6
d) **Droit de la personne victime d'être informée de l'issue de la plainte** 6
Pour obtenir de l'assistance dans votre démarche de formulation de plainte 6

Notre mission

Le CISSS des Îles a pour mission de prévenir, guérir, soigner et soutenir, pour le mieux-être et la santé de la population des Îles-de-la-Madeleine en offrant, en collaboration avec nos partenaires, des services de santé et des services sociaux, ainsi que de réadaptation de qualité, sécuritaires, accessibles, intégrés et en continuité.
Le CISSS des Îles a quatre missions reconnues par la Loi sur les services de santé et de services sociaux (LSSS) soit : un centre local de services communautaires (CLSC), un centre hospitalier (CH), un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et un centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme (CRDITSA).

Le CISSS des Îles a la responsabilité d'offrir l'accès aux services et a pour mandat d'assurer des services en lien avec ses missions et coordonner le réseau local des services intégrés pour la population du territoire des Îles-de-la-Madeleine. Il a également une responsabilité importante en santé publique, avec un objectif d'améliorer l'état de santé et de bien-être général de la population. L'établissement s'est doté de valeurs qui situent son personnel et les médecins comme l'actif le plus précieux au sein de son organisation.

Nos valeurs

- L'humanisme : L'humanisme place la personne au cœur de nos décisions. Dans nos communications interpersonnelles, nous établissons des relations de confiance en agissant avec considération, compassion et avec une écoute active.
- L'intégrité : L'intégrité fait référence au respect, à l'honnêteté, à la loyauté et à la confidentialité envers les usagers, les partenaires et l'organisation. L'intégrité est la base d'une relation de confiance.
- L'engagement : S'engager, c'est s'investir personnellement et collectivement. Cette promesse d'engagement amène le personnel et les médecins du CISSS des Îles à faire preuve d'initiative et de responsabilisation pour l'atteinte d'objectifs communs. L'entraide, la collaboration et le travail d'équipe caractérisent nos milieux de travail. Nous reconnaissons le potentiel d'agir des personnes et de la communauté à l'égard de la santé.
- L'excellence : Cette valeur confirme notre volonté d'innover et d'améliorer de façon continue la qualité et la sécurité des soins et des services, en soutenant le développement de pratiques exemplaires et des compétences du personnel.
- Savoir-être : Savoir vivre en communauté organisationnelle (attitude positive, respect).
- Savoir-faire : Expérience/expertise.

Une personne victime d'infraction criminelle est :

Toute personne physique qui, en raison de la perpétration d'une infraction criminelle à son égard ou à l'égard d'une autre personne, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychique ou une perte matérielle, que l'auteur de cette infraction soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou déclaré coupable.

Notre rôle auprès des personnes victimes d'infractions criminelles

Nous sommes là pour vous soutenir dans le cadre des services suivants :

- Trousse médicolégale pour les victimes d'agression sexuelle (urgence de l'hôpital de l'Archipel);
- Test pour la détection de GHB et autres substances (urgence de l'hôpital de l'Archipel);
- Référence au CAVAC et au CALACS, accompagnement dans les démarches pour l'IVAC et suivi individuel au besoin (CLSC de l'Archipel).

Si nous ne pouvons répondre à vos besoins, nous vous orienterons vers le service ou l'organisme pouvant le faire.

Nos engagements envers vous

Les principes qui guident notre offre de service sont les suivants :

- La raison d'être de nos services est la personne qui les requiert;
- Le respect de la personne et la reconnaissance de ses droits et libertés;
- La personne doit, dans toute intervention, être traitée avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;
- La prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, accessibles, continus et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être de la population;
- La personne a le droit de porter plainte sur les services qu'elle a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert;
- La personne a droit à de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci;
- La personne a droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles.

Mécanisme de plainte

a) La personne responsable de la réception des plaintes

Avant de porter plainte, vous devriez d'abord en parler avec le personnel responsable des soins et des services de l'établissement.

Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale, de façon confidentielle, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) de l'établissement.

Ce dernier s'assurera de la recevabilité de votre plainte et vous orientera vers le bon interlocuteur si le motif de votre plainte ne relevait pas de lui. Dans tous les cas, il vous donnera toute l'information requise sur la suite des choses et vous accompagnera jusqu'à ce que le transfert soit complété.

Le commissaire est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement. Parce qu'il relève directement du conseil d'administration, il détient l'indépendance nécessaire à la réalisation de ses fonctions. Il est là pour vous écouter, vous informer sur la procédure et s'assurer que vos droits sont respectés. À la suite de l'examen des plaintes, il adresse des recommandations au conseil d'administration, lorsque requis.

b) La procédure pour formuler une plainte

La procédure pour déposer une plainte est disponible sur le site internet du CISSS des Îles, sous la rubrique Information / Mécanisme de plaintes.

Voici quelques informations:

- Vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale.
- La plainte doit être acheminée au commissaire aux plaintes au CISSS des Îles (coordonnées ci-dessous).
- Si vous manifestez l'intention de formuler une plainte, vous serez référé au commissaire.
- Tout intervenant doit vous fournir les renseignements vous permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissaire.
- Tout intervenant à qui vous adressez une plainte écrite doit l'acheminer sans délai au commissaire.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services au CISSS des Îles
Téléphone : 418-986-2121 poste 8501
Courriel : sophie-anne.girardin.cisssdesiles@ssss.gouv.qc.ca

c) Délai de traitement d'une plainte

Voici les principales étapes d'une démarche de plainte lorsque vous communiquez avec un commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

- Le commissaire reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.
- Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, il vous en informe par écrit.
- Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
- Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause.
- Il vous informe des résultats dans les 45 jours (jours calendrier) suivant la réception de votre plainte. Les conclusions sont transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite. Ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou des mesures correctives qui sont recommandées à l'établissement.

d) Droit de la personne victime d'être informée de l'issue de la plainte

Conclusions et délai

- Le commissaire doit vous communiquer les conclusions de l'analyse de votre plainte au plus tard 45 jours (jours calendrier) après la réception de celle-ci.
- Il doit également vous informer du recours que vous avez auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre.

Pour obtenir de l'assistance dans votre démarche de formulation de plainte

Vous avez le droit d'être accompagné et assisté par toute personne de votre choix, y compris par l'un ou l'autre des acteurs suivants :

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit vous aider à formuler et à rédiger votre plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci.

Il doit vous informer de la possibilité d'être assisté et accompagné par le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine. Ce dernier peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels. Composez le 418-986-4444

Le comité des usagers de l'établissement peut également vous aider. Composez le 418-986-2121 poste 8515

Pour connaître les coordonnées des ressources concernées, consultez Québec.ca/sante-plaintes.

Pour en savoir plus sur les services offerts :

Renseignements généraux
CISSS des Îles
430, chemin Principal
Cap-aux-Meules (Québec) G4T 1R9
Téléphone : 418-986-2121, composez le 0
Site Web : https://www.cisssdesiles.com