



**Porter plainte, signaler
une situation de maltraitance
ou exprimer une satisfaction
ou une insatisfaction**



Tout usager du réseau de la santé et des services sociaux, son représentant ou son héritier peut **porter plainte** concernant des soins et services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert.

Toute personne (usager, proche d'un usager, voisin de chambre, employé du réseau, etc.) peut **exprimer son insatisfaction** concernant des soins et services ou **signaler une situation de maltraitance potentielle**.

Toute personne (usager, proche d'un usager, voisin de chambre, employé du réseau, etc.) peut **exprimer sa satisfaction** à l'égard des soins et services reçus, d'un employé ou d'un groupe d'employés.



**Votre contribution est essentielle
à l'amélioration de la qualité
des soins et services offerts
à la population !**

Le Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est un service confidentiel et indépendant. Il traite les plaintes, les signalements de maltraitance, les insatisfactions et les satisfactions à l'égard de :

- L'ensemble des soins et services offerts par le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (hôpitaux, DPJ, CLSC, CHSLD, soins à domicile, etc.);
- Les résidences intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF) du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;
- Les établissements privés sur le territoire du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;
- Les résidences privées pour aînés (RPA) sur le territoire du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;
- Les ressources d'hébergement en dépendance (RHD) de l'ensemble de l'Île de Montréal;
- Les organismes communautaires du domaine de la santé et des services sociaux de l'ensemble de l'Île de Montréal.

Le Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut également vous assister dans la formulation d'une plainte ou l'obtention d'un service.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

1311, rue Sherbrooke Est,
Montréal (QC) H2L 1M3

Tél. : **514 593-3600** / Téléc. : 514 593-2106

commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca



*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal*

Québec