

Formulaire de plainte et procédure de traitement des plaintes à l'usage de la personne utilisatrice des services de Pech

Considérant qu'exiger le respect de ses droits fait partie du processus de rétablissement de la personne utilisatrice et soucieux de la qualité des interventions faites en lien avec les différents services de l'organisme, Pech désire que toute personne utilisatrice qui considère n'avoir pas reçu les services adéquats auxquels elle a droit puisse porter plainte. □

Une personne qui a besoin d'assistance afin de formuler une plainte peut contacter le :

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES

(caap-capitalenationale.org)

région de la Capitale-Nationale au :

(418) 681-0088

ou au

1-877-767-2227 (sans frais)

Rappel des principes généraux du Code d'éthique de Pech

1. Privilégier des interventions et des services axés sur l'appropriation du pouvoir d'agir de la personne utilisatrice et de son processus de rétablissement.
2. Favoriser le développement et le soutien des forces de la personne utilisatrice.
3. Favoriser le développement des compétences et d'un réseau de soutien en fonction des buts que se fixe la personne utilisatrice.
4. Respecter l'intégrité, les goûts, le rythme de changement, la spécificité de la personne et son implication volontaire.
5. Soutenir les capacités et le pouvoir d'action de la personne utilisatrice dans toutes les sphères de sa vie.
6. Faciliter l'autonomie de la personne utilisatrice et lui suggérer des outils afin d'y parvenir.
7. Reconnaître son imputabilité en regard des services rendus et les évaluer.
8. Accompagner et défendre la personne utilisatrice, supporter la défense de ses droits et lui offrir assistance et protection au besoin.
9. Supporter la personne utilisatrice et favoriser la diminution de ses symptômes et de sa détresse.
10. Soutenir la personne utilisatrice en situation de crise et viser la résolution de problème.
11. Supporter la personne utilisatrice afin qu'elle trouve les ressources de base (gîte, soins, nourriture, vêtements) assurant sa survie. □

Le Code d'éthique de Pech est disponible sur le site Internet de l'organisme : www.infopech.org

Procédure de traitement des plaintes

1ER NIVEAU DE TRAITEMENT

Toute personne utilisatrice qui se croit lésée et qui n'a pu s'expliquer à sa satisfaction auprès de la coordination clinique du service de Pech concerné peut porter plainte en utilisant le présent formulaire.

Sur réception d'une plainte, la coordinatrice des services administratifs doit en faire part au directeur général de Pech et au représentant du comité des usagers désigné à cette fin. Ces trois personnes verront à traiter la plainte et à donner un suivi.

Un accusé de réception sera adressé à la personne utilisatrice dans un délai de 10 jours et une réponse lui sera donnée dans un délai de 25 jours.

2E NIVEAU DE TRAITEMENT

En cas de désaccord avec le traitement donné à la plainte, la personne utilisatrice pourra s'adresser au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CSSS Vieille-Capitale au (418) 529-4777 poste 433.

3E NIVEAU DE TRAITEMENT

En cas de désaccord avec le traitement donné à la plainte par le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CSSS, la personne utilisatrice peut s'adresser en dernier recours au Protecteur du citoyen, au (418) 643-2688. □



FORMULAIRE DE PLAINTE ET PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES À L'USAGE DE LA PERSONNE UTILISATRICE DES SERVICES DE PECH



pech
intervenir autrement

respect ● cohérence ● innovation ● imputabilité

210, boul. Charest Est, suite 100
Québec (Québec) G1K 3H1
Téléphone : (418) 523-2820
Télécopieur : (418) 523-4820
Courriel : pech@qc.aira.com
www.infopech.org

