

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Centre universitaire de santé McGill



Table des matières

Notre mission	1
Nos valeurs (facultatif).....	1
Nos services offerts aux personnes victimes	3
Une personne victime d’infraction criminelle est.....	3
Notre rôle auprès des personnes victimes d’infractions criminelles.....	4
Nos engagements envers vous.....	4
Mécanisme de plainte	4
a) La personne responsable de la réception des plaintes	4
b) La procédure pour formuler une plainte.....	5
c) Pour obtenir de l’assistance dans votre démarche de formulation de plainte.....	5
d) Le délai de traitement d’une plainte	6
Coordonnées et heures d’ouverture du CPQS.....	7
Date d’adoption de la déclaration de services.....	7

Notre mission

En tant que centre hospitalier universitaire bilingue de premier plan qui traite des personnes de tous âges, nous travaillons en collaboration avec nos patients, leurs familles et nos partenaires locaux et mondiaux issus de milieux diversifiés pour nous remettre continuellement en question en intégrant des soins de classe mondiale, une recherche de pointe, des possibilités d'apprentissage exceptionnelles et une évaluation rigoureuse.

Les soins

Nous prodiguons avec compassion des soins exemplaires et culturellement sécuritaires à nos patients pédiatriques et adultes en faisant preuve d'un engagement spécifique pour les soins et services spécialisés et surspécialisés dans la langue maternelle de chacun.

La recherche

Nous développons nos connaissances en santé en nous appuyant sur la recherche fondamentale, clinique et sur les résultats dans le but de transformer nos politiques et nos pratiques cliniques, pédagogiques et administratives à l'intérieur et à l'extérieur de notre organisation.

L'enseignement

Nous offrons un apprentissage interdisciplinaire exceptionnel au sein du CUSM et de la communauté élargie afin de former de nouveaux chefs de file dans la société et le secteur des soins de santé qui évoluent rapidement.

L'évaluation

Nous développons et évaluons les technologies, les processus et les pratiques au sein de notre organisation et avec nos partenaires afin de faciliter la personnalisation des soins de santé et de promouvoir des décisions justes, transparentes et pertinentes en matière d'allocation de ressources.

Nos valeurs (facultatif)

Le CUSM fonde ses actions sur les valeurs organisationnelles suivantes :

Compassion

- Offrir des services empreints de compassion et culturellement sécuritaires en collaborant avec les patients et leurs familles pour assurer leur bien-être est notre vocation. Elle est au cœur de toutes nos actions;
- Les membres de notre équipe sont notre atout le plus précieux. Ensemble, nous créons les conditions propices pour que des soins soient prodigués avec

compassion. Nous nous engageons à nous respecter, nous soutenir, nous responsabiliser et nous célébrer les uns les autres.

Respect

- Nous travaillons, prenons des décisions et communiquons en gardant toujours à l'esprit le respect. L'intégrité et la transparence font partie intégrante de notre approche de la bonne gouvernance, de ce qui est juste.

Curiosité

- Nous cherchons continuellement à générer des connaissances qui changent la pratique afin de transformer nos soins, de les transférer à nos professionnels et dirigeants émergents et de les partager avec le milieu mondial de la recherche.

Excellence

- Notre engagement envers la qualité et l'amélioration continue est sans limites; nous refusons le statu quo;
- Notre objectif est d'être des leaders locaux, nationaux et mondiaux en matière de soins, de recherche et d'enseignement.

Collaboration

- La collaboration interdisciplinaire et le soutien entre les membres de notre équipe favorisent l'intelligence collective ce qui mène à l'innovation et l'excellence;
- Nos partenariats avec l'Université McGill, le Réseau universitaire de santé McGill, nos fondations et nos collègues externes de tous les secteurs et de toutes les industries améliorent notre capacité à toujours nous améliorer.

Équité, diversité et inclusion

- Avant tout, nous sommes tous des êtres humains. Avoir une ouverture d'esprit augmente nos connaissances, la compréhension et la confiance, qui à leur tour enrichissent nos expériences, notre influence et le monde;
- Nous sommes fiers de former une main-d'œuvre issue de milieux diversifiés et de servir une population diversifiée.

Gérance environnementale

- Nous travaillons sans relâche pour réduire notre empreinte écologique afin de protéger la planète et diminuer notre rôle dans les facteurs environnementaux qui peuvent affecter négativement la santé des gens.

Notre vision :

Travailler ensemble sur un site unique écoresponsable au Glen afin d'offrir des soins de classe mondiale à des personnes de tous âges ayant des besoins de santé complexes, où la recherche transforme des vies et où la prochaine génération se forme pour avoir un impact dans le monde entier.

Nos services offerts aux personnes victimes

- Offrir un soutien psychosocial aux victimes et membres de leurs entourages;
- Référer les victimes et les membres de leurs entourages aux ressources appropriées (IVAC, CAVAC, refuge, la Ligne Aide Abus Aînés etc.). Confirmer avec les membres de leurs entourages qu'ils sont aussi éligibles à des services;
- Expliquer les avantages d'accéder aux ressources;
- Informer les victimes de leurs droits (par exemple, de porter plainte). S'ils sont ambivalents, leur permettre d'en discuter davantage, pour les aider à prendre une décision;
- Les aider à faire une demande pour les documents requis pour accéder à une certaine ressource (par exemple, en demandant au médecin à compléter un rapport médical requis pour des bénéfiques);
- Aider avec la planification de congé en assurant que la victime a un endroit où aller lors du congé de l'hôpital, en facilitant l'accès aux ressources et en assurant qu'ils ont les nécessités de base (ex. des vêtements pour quitter l'hôpital);
- Dans une situation de maltraitance, Le CUSM offre du soutien à toutes les parties impliquées (personne maltraitée, témoins, proches, et personne maltraitante), depuis la déclaration et à toutes les étapes de l'intervention et après que celle-ci ait pris fin.

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 :

En vous offrant un soutien psychosocial, en vous guidant dans les démarches à suivre afin d'accéder les ressources appropriées, en vous aidant avec votre planification de congé.

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 services 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 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

- Vous pouvez formuler une plainte écrite, verbale ou en personne;
- Cette plainte doit être acheminée au commissaire;
- 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

Téléphone : 514-934-1934 poste 48306

Site internet : <https://cusm.ca/patients/bureau-du-commissaire-aux-plaintes>

Courriel : ombudsman@muhc.mcgill.ca

Heures d'ouverture : lundi à vendredi 9:00 – 17:00

c) 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 \(CAAP\)](#) de votre région. Ce dernier peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels. Composez le 1 877 767-2227 (numéro sans frais).

Le [comité des usagers](#) de l'établissement concerné peut également vous aider. Voici leurs coordonnées : <https://cusm.ca/comitedesusagers>

Pour connaître les coordonnées des ressources concernées, consultez [Québec.ca/sante-plaintes](https://quebec.ca/sante-plaintes).

d) Le délai de traitement d'une plainte

Les plaintes seront traitées selon la procédure d'examen de plainte du CUSM. Ils procéderont à l'examen de votre plainte avec diligence afin de communiquer leurs conclusions à l'intérieur d'un délai de 45 jours ouvrables suivant sa réception, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Il arrive parfois que l'examen d'une plainte demande plus de temps. Dans un tel cas, le bureau du commissaire aux plaintes vous informera des raisons de ce délai ainsi que de l'avancement de l'examen de votre plainte.

Lorsque vous aurez reçu leurs conclusions, si vous êtes en désaccord avec celles-ci ou si vous ne les avez pas reçues à l'expiration du délai de 45 jours, vous pourrez, conformément à la loi, adresser votre plainte au Protecteur du citoyen dont l'adresse est la suivante :

Protecteur du citoyen; 1080, côte du Beaver Hall, 10^e étage, bureau 1000, Montréal (Québec) H2Z 1S8, téléphone : 1-800-463-5070, télécopieur : 1-866-902-7130, ou par courriel: protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca Ou allez sur leur site web : <https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/nous-joindre>

Étapes d'une démarche de plainte

Voici les principales étapes lorsque vous communiquez avec un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :

1. Le commissaire reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.
2. Dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, il vous en informe par écrit.
3. Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
4. Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause.
5. Il vous informe des résultats dans les 45 jours ouvrables 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 le cas échéant.

Coordonnées et heures d'ouverture du CPQS

Pour en savoir plus sur les services offerts :

Renseignements généraux

Téléphone : 514-934-1934 poste 48306

Site internet : <https://cusm.ca/patients/bureau-du-commissaire-aux-plaintes>

Courriel : ombudsman@muhc.mcgill.ca

Heures d'ouverture : lundi à vendredi 8 :30 – 16 :30

Siège social

Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité du CUSM

1650, av. Cedar, salle E6.164

Montréal, QC, H3G 1A4

514 934-1934

Date d'adoption de la déclaration de services

31 août 2023