

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. L’appropriation de votre pouvoir d’agir
(faire ses propres choix et prendre des
risques de façon éclairée, en assumer les
conséquences et se responsabiliser par
rapport à ses actions)
2. Le développement et le soutien de vos
force (capacités, compétences, rêves,
ambitions, talents, qualités, loisirs, etc.)
3. Le développement de votre réseau de
soutien (amis, familles, professionnels
de la santé, organismes, etc.)
4. Le respect de votre rythme de
changement, de votre spécificité et de
votre implication volontaire
5. Le développement de votre autonomie
6. L’imputabilité et l’évaluation des
services que nous vous offrons
7. La défense de vos droits et de vos
intérêts
8. La diminution de votre détresse
9. L’accompagnement dans les résolutions
de vos problèmes
10. Le soutien dans l’obtention de vos
ressources de base (gîte, soins,
nourriture, vêtements)

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

Procédure de traitement des plaintes

1re étape
Toute personne utilisatrice qui se croit lésée peut
demander à rencontrer la coordination clinique
du service de Pech concerné en communiquant
avec le secrétariat au 418-523-2820. Une
rencontre téléphonique ou en personne vous sera
alors proposée afin d’en discuter.

2e étape
Toute personne utilisatrice qui n’a pu
s’expliquer à sa satisfaction auprès de la
coordination clinique du service de Pech
concerné peut ensuite porter plainte en utilisant
le présent formulaire. Sur réception d’une plainte,
la Directrice des services psychosociaux doit en
faire part au comité de direction de Pech. Ces per-
sonnes verront à traiter la plainte et à
donner un suivi dans un délai de 30 jours.

3e étape
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 CIUSSS Capitale-
Nationale au (418) 691-0762 ou
commissaire.plainte.ciuessen@ssss.gouv.qc.ca

4e étape
En cas de désaccord avec le traitement donné à
la plainte par le Commissaire local aux plaintes et
à la qualité des services du CIUSSS CapitaleNa-
tionale, la personne utilisatrice peut
s’adresser en dernier recours au protecteur du
citoyen au 418-643-2688 ou
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca



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



pech
intervenir autrement

130, boul. Charest Est
Québec (Québec) G1K 0E2
Téléphone : (418) 523-2820
Télécopieur : (418) 523-4820
Courriel : pech@qc.aira.com
www.infopech.org

respect • cohérence • innovation • imputabilité

FORMULAIRE DE PLAINTE DE LA PERSONNE UTILISATRICE DE PECH

Ce formulaire est utilisé si la personne utilisatrice qui se croit lésée n'a pu s'expliquer à sa satisfaction auprès de la coordination clinique du service de Pech concerné.

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE UTILISATRICE

Nom :

Prénom :

Date :

JOUR

MOIS

ANNÉE

Adresse :

Code postal :

Tél. à la maison :

Au travail :

IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT DE LA PERSONNE UTILISATRICE INAPTE ET/OU DE L'ORGANISME QUI ASSISTE CETTE DERNIÈRE (LE CAS ÉCHÉANT)

Nom :

Prénom :

Organisme :

Adresse :

Code postal :

Tél. à la maison :

Au travail :

PLAINTE RELIÉE AUX SOINS, AUX SERVICES ET/OU AU NON RESPECT DES DROITS

Date de l'événement :

JOUR

MOIS

ANNÉE

Endroit et service concernés :

Employé concerné :

OBJET DE L'INSATISFACTION :

Description de l'événement (qu'est-ce qui est arrivé et comment?) – témoins :

Si nécessaire, utiliser une autre feuille.

RÉSULTATS ATTENDUS PAR LA PERSONNE UTILISATRICE :

SIGNATURE DE LA PERSONNE UTILISATRICE OU DE SON REPRÉSENTANT :

NOM EN LETTRES MOULÉES

SIGNATURE

Date :

FAITES PARVENIR CE FORMULAIRE DÛMENT COMPLÉTÉ DANS UNE ENVELOPPE ADRESSÉE À :

La directrice des services psychosociaux de Pech
130, boul. Charest Est
Québec, QC
G1K 0E2

TÉLÉPHONE : (418) 523-2820

TÉLÉCOPIEUR : (418) 523-4820