

Nos valeurs :

LE RESPECT

L'INTÉGRITÉ

LA LOYAUTÉ

LE PROFESSIONNALISME

guident nos décisions et nos actions

Nos services :

INFORMER

Donner de l'information individuelle ou collective aux usagers et à la population sur leurs droits et le régime d'examen des plaintes, leurs autres recours, les services des CAAP et les réorienter vers une autre ressource, s'il y a lieu.

ASSISTER

Réaliser un ensemble d'interventions pour soutenir l'usager, son représentant, la personne résidant dans une résidence privée pour personnes âgées dans sa démarche, entre autres, la documentation du dossier, l'accompagnement aux rendez-vous, l'explication des interventions possibles, de leurs sens et de leurs conséquences, les communications administratives et la rédaction de lettres et de plaintes.

SIGNALER

Informers une instance du régime d'examen des plaintes lorsqu'il est possible de croire que les droits d'une ou de plusieurs personnes sont lésés dans le réseau ou dans une résidence privée pour personnes âgées.



Nos grands principes :

- ➔ Être le plus accessible et le plus disponible possible
- ➔ Offrir des services gratuits et de qualité
- ➔ Respecter nos engagements avec un souci de justice et d'équité
- ➔ Favoriser le partenariat, la collaboration et notre implication dans le milieu
- ➔ Favoriser une meilleure qualité de vie pour notre clientèle, pour les employées et les membres du conseil d'administration



Nous joindre

BUREAU

Du lundi au vendredi de
8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30
Le soir et la fin de semaine sur rendez-vous

PAR LA POSTE

311-125, boul. René-Lepage Est
Rimouski (Québec) G5L 1N9

TÉLÉPHONE

418 724-6501 ou
1 877 767-2227

TÉLÉCOPIEUR

418 725-7411

COURRIEL

soutien@caapbsl.org

SITE INTERNET

www.caapbsl.org



Une assistance professionnelle!

DÉCLARATION DE SERVICES
aux citoyens
et aux citoyennes



Conception et impression : Tendence Impression | 418 723-2188



Nous nous engageons à offrir des services professionnels

AVEC RESPECT

- ➔ Nous respectons vos choix par une écoute attentive, ouverte et empathique
- ➔ Nous respectons votre autonomie et votre rythme
- ➔ Nous vous informons régulièrement de l'évolution de votre dossier
- ➔ Nous respectons la confidentialité des renseignements et de votre dossier
- ➔ Nous intervenons avec loyauté et ouverture d'esprit
- ➔ Nous intervenons dans le respect des lois, règlements et politiques

LES DÉLAIS

- ➔ Nous répondons immédiatement à votre appel, sinon vous laisser un message sur la boîte vocale
- ➔ Si vous avez laissé un message ou envoyé un courriel, nous y donnerons suite dans un délai maximum de 24 heures
- ➔ Dans des circonstances normales, votre plainte ou votre lettre vous est acheminée dans un délai maximum de 15 jours

DE FAÇON PERSONNALISÉE

- ➔ Une personne vous répond de manière courtoise et accueillante
- ➔ Une boîte vocale est utilisée seulement lorsque le bureau est fermé ou qu'aucune des employées n'est disponible
- ➔ Nous offrons des services adaptés à la personne
- ➔ Nous respectons vos besoins dans les limites de notre mission
- ➔ Nous communiquons avec vous selon vos choix : à domicile, par téléphone, par courriel, par internet ou autres moyens disponibles

VOUS ÊTES INSATISFAIT DE NOS SERVICES? VOUS POUVEZ :

- ➔ En parler avec votre conseillère
- ➔ Exprimer votre insatisfaction à la direction
- ➔ Utiliser la procédure interne (disponible sur notre site ou sur demande) pour porter plainte auprès de la Présidence du CAAP BSL
- ➔ Utiliser la procédure de plainte du réseau de la santé et des services sociaux

DE QUALITÉ

- ➔ Nous transmettons l'information de manière claire, juste et fiable
- ➔ Nous respectons les délais
- ➔ Nous développons constamment nos connaissances et notre expertise dans le domaine de la santé et des services sociaux
- ➔ Nous réalisons le plan d'action annuel du Programme d'amélioration continue de la qualité (PACQ)
- ➔ Nous évaluons la qualité de nos services, entre autres, par l'analyse des sondages, la révision de nos processus et procédures

LES LIMITES DE NOTRE MANDAT :

- ➔ Les services du réseau de la santé et des services sociaux et les résidences privées pour personnes âgées situent notre champ d'action.
- ➔ Nous ne décidons pas des résultats des plaintes

VOTRE COLLABORATION :

- ➔ Nous fournir l'information nécessaire concernant vos démarches
- ➔ Communiquer respectueusement avec notre personnel

*Voici nos engagements
en regard des services que nous offrons.
Ce que l'on peut faire pour vous et comment.*



Mission :

Soutenir les usagers insatisfaits du système public de santé et de services sociaux sur le territoire du Bas-Saint-Laurent

Rôle :

Contribuer à votre satisfaction par du soutien tout au long de vos démarches pour faire respecter vos droits et améliorer les services de santé et les services sociaux de la région

Mandat :

Assister et accompagner, sur demande, les usagers qui désirent porter plainte auprès d'un établissement ou du Protecteur du citoyen ou dont la plainte a été acheminée vers le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens. (Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 76.6 et 76.7)