

# Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

## Table des matières

<b>Notre mission</b> .....	1
<b>Nos valeurs</b> .....	1
<b>Nos services offerts aux personnes victimes</b> .....	3
Une personne victime d’infraction criminelle est : .....	3
Notre rôle auprès des personnes victimes d’infractions criminelles .....	3
<b>Nos engagements envers vous</b> .....	4
<b>Mécanisme de plainte</b> .....	4
<b>a) La personne responsable de la réception des plaintes</b> .....	4
<b>b) La procédure pour formuler une plainte</b> .....	5
<b>c) Le délai de traitement d’une plainte</b> .....	6
<b>d) Le droit de la personne victime d’être informée de l’issue de sa plainte</b> .....	6
<b>Coordonnées et heures d’ouverture du CPQS</b> .....	7
<b>Date d’adoption de la déclaration de services</b> .....	7

## Notre mission

Le Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) a pour mission de soigner les patients adultes. Grâce à nos expertises uniques, nous innovons afin d'améliorer la santé de la population adulte et vieillissante. Nous le faisons en partenariat avec les patients, leurs proches, le Réseau de la santé, l'Université de Montréal et nos autres collaborateurs.

Actions pour concrétiser notre mission :

Prodiguer les meilleurs soins spécialisés et surspécialisés pour l'ensemble de la population;

Identifier les besoins des patients et développer des solutions novatrices grâce à la recherche;

Participer activement au développement de la pratique des futurs professionnels de la santé et des intervenants du réseau;

Transmettre ces connaissances et savoir-faire à la population et aux patients;

Promouvoir la santé et le mieux-être;

Évaluer et améliorer les méthodes d'intervention en santé en place;

Développer un environnement sain qui intègre l'innovation et la carboneutralité.

## Nos valeurs

Le CHUM est un établissement universitaire. Lieu d'innovation, de technologies et de pratiques de pointe, certes. Mais d'abord et avant tout un milieu humain.

Chaque jour, notre savoir-faire se traduit par des milliers d'interactions. Nous accordons beaucoup d'importance à la qualité de nos comportements. Un sourire, une attention, une présence chaleureuse et la courtoisie sont nos priorités.

Fort d'une culture institutionnelle qui mise sur la qualité, la performance et l'innovation, le CHUM intègre la performance environnementale au cœur de ses pratiques et de l'amélioration des soins.

**Qualité**

Nous offrons des soins et des services qui respectent les plus hauts standards et qui contribuent à la santé et au mieux-être de la population. Nous maintenons ces soins à la fine pointe des connaissances, des ressources, de la recherche et de la technologie.

**Intégrité**

Nous respectons le droit à la vie privée des patients et patientes, des professionnels et professionnelles, et des étudiants et étudiantes, et sommes à l'écoute de nos ressources. Nous adhérons aux plus hauts standards de la médecine, dans la confiance et la transparence.

**Performance**

Nous investissons temps et ressources pour assurer un haut niveau de qualité dans les services aux patients et patientes, ainsi qu'aux étudiants et étudiantes. Nous visons l'efficacité, tout en conservant notre capacité à nous adapter aux changements.

**Collaboration**

Nous favorisons la collaboration et l'enrichissement mutuel au sein des équipes, et ce, tant à l'interne qu'à l'externe. Nous travaillons tous à développer la meilleure offre de soins et de services à nos patients et nos patientes.

**Innovation**

Nous apprenons de nos expériences et misons sur la créativité et les compétences des membres de nos équipes pour résoudre les problèmes, et créer de nouveaux standards et de nouvelles pratiques.

**Développement durable et carboneutralité**

Nous reconnaissons l'importance du développement durable et de la carboneutralité pour la santé et le bien-être de la population. Nous intégrons la performance environnementale à nos pratiques et à l'amélioration des soins.

**Notre vision :**

Le CHUM se démarque comme pôle unique de développement, de mise en pratique et de transfert des connaissances. Il se distingue par son centre de recherche et son focus sur l'innovation. Son approche intégrée combine les soins, la recherche, l'enseignement, l'évaluation des technologies et modes d'intervention en santé ainsi que la promotion de la santé.

En mettant le patient au cœur de nos actions, nous agissons en étroite collaboration avec lui et ses proches. Nous fournissons les meilleurs soins et jouons un rôle déterminant dans l'amélioration de la santé et du bien-être de la population québécoise. La santé et le bien-

être sont étroitement liés à un environnement sain. C'est pourquoi le CHUM s'engage à intégrer le développement durable et la carboneutralité dans ses activités.

## Nos services offerts aux personnes victimes

- Offrir un soutien de nature psychosocial et bienveillant aux victimes et membres de leurs entourages;
- Référer les victimes et les membres de leurs entourages aux ressources appropriées (IVAC, CAVAC, refuge pour homme et femme, la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés, etc.).
- Expliquer les avantages et les critères d'éligibilité d'accès à ses ressources;
- Informer les victimes de leurs droits (par exemple, de porter plainte), sans effectuer de pression ou tenter d'influencer leur décision;
- Les aider à faire une demande, volontaire, pour les documents requis afin de pouvoir accéder à une certaine ressource (par exemple, en demandant au médecin à compléter un rapport médical ou un formulaire de demande de services);
- Soutenir la planification de congé, valider que la victime ait un endroit où aller lors du congé de l'hôpital, en facilitant l'accès aux ressources et aux transports et l'accès aux nécessités de base (ex. des vêtements pour quitter l'hôpital);
- Dans une situation de maltraitance, Le CHUM offre du soutien à toutes les parties impliquées (personne maltraitée, témoins, proches, et personne maltraitante), du moment de la déclaration et à toutes les étapes de l'intervention jusqu'au congé et la prise en charge par un partenaire du réseau établi dans sa politique sur la maltraitance.

### 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 :

- Prise en charge et services médicaux à l'urgence;
- Services d'accompagnement par l'équipe du Service social pour la victime ainsi que pour les membres de son entourage.

Nous n'offrons pas les services suivants / nous ne pouvons répondre aux besoins suivants :

- Trousse médico-légale en cas d'agressions sexuelles. Après la prise en charge et les soins médicaux prodigués par l'urgence, la victime est référée à l'hôpital Notre-Dame faisant partie du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal accompagnée d'un policier.

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 et le gestionnaire 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 local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) 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 ce 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**

- Après avoir discuté de vos difficultés avec le gestionnaire responsable des soins et services, si vous restez insatisfait, vous serez référé au commissaire.
- Vous pouvez formuler une plainte au commissaire par écrit ou verbalement.
- Tout intervenant doit vous fournir les renseignements vous permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissaire.
- Tout intervenant à qui vous remettez une plainte écrite destinée au commissaire doit l'acheminer sans délai à celui-ci.

### **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

Téléphone : 514-890-8484

Courriel : [commissaire.local.chum@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.local.chum@ssss.gouv.qc.ca)

Heures d'ouverture : lundi au vendredi, de 8h00 à 16h00

### **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. Pour connaître les coordonnées des ressources concernées, consultez [Quebec.ca/sante-plaintes](http://Quebec.ca/sante-plaintes).

### **c) Les étapes et le délai de traitement d'une 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 achemine un accusé de réception.
3. Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. Il tiendra compte de votre version des faits communiquée dans l'énoncé de la plainte ou transmis verbalement lors d'un échange dans le cadre de son examen.
4. Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause.
5. Il vous informe des conclusions dans les 45 jours (jours calendrier) 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 mesures pour résoudre le problème ou des mesures correctives qui sont recommandées à l'établissement.

### **d) Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte**

#### Conclusions et délai

- Le commissaire doit vous communiquer les conclusions de l'analyse de votre plainte au plus tard 45 jours après la réception de celle-ci.
- Il doit également vous informer du recours que vous avez auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre.



## Coordonnées et heures d'ouverture du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

### Localisation

Pavillon C - 1er étage - Porte C01.7401

1000, rue Saint-Denis

Montréal, QC H2X 0C1

### Heure d'ouverture:

Lundi au vendredi

8h00 à 16h00

### Contact

Téléphone : 514 890-8484

Télécopieur : 514 412-7255

Courriel : [commissaire.local.chum@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.local.chum@ssss.gouv.qc.ca)

Pour plus d'informations sur le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et le régime d'examen des plaintes:

<https://www.chumontreal.qc.ca/repertoire/commissaire-local-aux-plaintes-qualite-services>

Pour en savoir plus sur les services offerts:

### Renseignements généraux

Téléphone :

Sans frais :

Courriel :

Site Web : [www.chumontreal.qc.ca](http://www.chumontreal.qc.ca)

Heures d'ouverture : 8h – 17h

### Siège social :

Pavillon S,

850, rue St-Denis

Montréal, (Québec), H2X 0A9

Téléphone : 514 890-8045

**Date d'adoption de la déclaration de services**

Février 2024