

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Préparé par la Direction générale

Le 5 septembre 2023

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS de Chaudière-Appalaches) :

363, route Cameron
Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2
Téléphone : 418 386-3363

Le présent document est disponible sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'adresse suivante : www.ciass-ca.gouv.qc.ca.

Lorsque le contexte l'exige, le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

Table des matières

1.	Notre mission	1
2.	Nos valeurs	1
3.	Notre vision	1
4.	Nos services offerts aux personne victimes	2
	4.1 SERVICES AUX JEUNES ET AUX ADULTES	2
	4.2 SERVICES AUX JEUNES.....	2
	4.3 SERVICES AUX JEUNES EN DIFFICULTÉ	3
	4.4 SERVICES AUX ADULTES	3
5.	Nos engagements envers vous.....	5
6.	Mécanisme de plainte.....	5
	6.1 LA PERSONNE RESPONSABLE DE LA RÉCEPTION DES PLAINTES	5
	6.2 LA PROCÉDURE POUR FORMULER UNE PLAINTÉ.....	5
	6.3 COMMENT SE DÉROULE LE TRAITEMENT D’UNE PLAINTÉ	7
	6.4 LE DROIT DE LA PERSONNE VICTIME D’ÊTRE INFORMÉE DE L’ISSUE DE SA PLAINTÉ	7

1. Notre mission

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches a pour mission de maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population de Chaudière-Appalaches en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique de la région. Les missions spécifiques en vertu de la Loi sur les services de santé et sur les services sociaux :

- Centre local de services communautaires (CLSC);
- Hôpital;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse;
- Centre d'hébergement et de soins de longue durée;
- Centre de réadaptation.

2. Nos valeurs

Le CISSS de Chaudière-Appalaches fonde ses actions sur les valeurs organisationnelles suivantes :

HUMANISME :

Au CISSS de Chaudière-Appalaches, nous énonçons clairement notre croyance en l'humain. Nous reconnaissons l'unicité de chaque personne, sa dignité et son intégrité. Pour cette raison, l'ouverture à l'autre et l'écoute représentent la base du comportement bienveillant, tout en favorisant l'autodétermination de chaque individu et en encourageant le pouvoir d'agir.

COLLABORATION :

Pour assurer une fluidité dans les soins et les services offerts à la population et pour construire un nouveau « nous » solide, la collaboration nous appelle à travailler ensemble avec nos usagers et partenaires en complémentarité, au-delà de nos différences, en priorisant la cohésion et la coresponsabilité des parties.

ÉQUITÉ :

Comme réponse aux défis actuels d'accessibilité et d'harmonisation des soins et services dans la région, l'établissement met de l'avant la valeur d'équité comprise comme étant l'adaptation et la distribution juste des ressources, avec souplesse et en cohérence avec les besoins individuels et collectifs.

3. Notre vision

La vision du CISSS de Chaudière-Appalaches se résume en une phrase : **Des gens de cœur unis pour votre mieux-être!**

Ainsi, le CISSS de Chaudière-Appalaches place les usagers au cœur de la nouvelle organisation de services et les implique dans les décisions qui les concernent afin qu'ils vivent une expérience de soins et de services qui répond à leurs besoins. Il offre aux usagers des services performants et hautement intégrés qui assurent un parcours de soins et des services continus, de qualité et efficaces, ainsi qu'une facilité et une équité d'accès. Pour ce faire, la collaboration, entre tous les acteurs de l'organisation, est hautement valorisée et se vit au quotidien. Pour réaliser pleinement sa mission et agir sur les déterminants de la santé, le CISSS de Chaudière-Appalaches mise sur des

partenariats durables avec les divers acteurs de la communauté. L'organisation assure l'amélioration continue de ses services, favorise et soutient les innovations émergentes du terrain, le partage des expertises et l'intégration des données probantes dans les pratiques. Le CISSS de Chaudière-Appalaches réalise sa mission en s'appuyant sur un personnel engagé, compétent et humain. En reconnaissant la valeur première des personnes qui composent l'organisation, il contribue par ses actions à favoriser leur santé et leur mieux-être.

4. Nos services offerts aux personnes victimes

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

4.1 SERVICES AUX JEUNES ET AUX ADULTES

Administration de trousse médico-légale lors d'abus sexuels dans notre centre régional désigné pour ce faire à l'Hôtel-Dieu de Lévis.

Modalités pour obtenir le service :

Le professionnel/policier ou victime elle-même contacte le 811 pour urgence détresse. Ceux-ci contactent l'infirmière de garde qui va donner l'heure à laquelle se présenter pour effectuer la trousse et fera le lien avec le médecin répondant.

4.2 SERVICES AUX JEUNES

Services de protection de la jeunesse : la Direction de la protection de la jeunesse a pour mission d'offrir aux enfants et aux adolescents de 0 à 18 ans, ainsi qu'à leurs parents et leurs proches résidant sur le territoire de Chaudière-Appalaches, des services spécialisés qui visent notamment à assurer leur protection, à favoriser leur responsabilisation, à clarifier leur projet de vie et à réaliser leur projet d'adoption. »

Ligne signalement DPJ : 1-800-461-9331

Modalités pour obtenir le service :

<https://www.ciassca.com/soins-et-services/protection-de-la-jeunesse>

De façon plus spécifique, des Services intégrés en abus et maltraitance (SIAM) sont offerts pour les personnes mineures victimes d'abus et de maltraitance et qui font l'objet d'une entente multisectorielle. Le SIAM est un lieu où les enfants et les adolescents victimes de maltraitance (abus physique, abus sexuel et négligence grave) ainsi que leur famille reçoivent, sous un même toit, l'aide d'une équipe multidisciplinaire. De plus, du soutien est apporté aux parents non abuseurs afin de faciliter le rétablissement optimal des jeunes.

Pour en savoir davantage, veuillez consulter le :

www.ciuss-capitalemationale.gouv.qc.ca/services/jeunesse/protection-jeunesse/siam

4.3 SERVICES AUX JEUNES EN DIFFICULTÉ

Si vous croyez que votre enfant ou adolescent présente un trouble de santé mentale, parlez-en à son médecin. Un suivi médical régulier permet d'améliorer ou de maintenir l'état de santé physique et mentale de votre enfant. Lors des rendez-vous de suivi, le médecin de votre enfant peut :

- Discuter avec lui de ce qu'il vit pour évaluer son état de santé physique et mentale;
- Fournir à votre enfant et à vous-même de l'information ou des conseils;
- Prescrire ou évaluer l'efficacité d'un traitement, comme une médication par exemple, et l'ajuster au besoin;
- Vous orienter, vous ou votre enfant, vers une autre ressource qui offre des services adaptés tels que du soutien, de l'accompagnement par des intervenants psychosociaux pour vous et votre enfant.

Le médecin de votre enfant ou un professionnel de la santé peut, au besoin, vous faire une référence en vue d'obtenir une évaluation ou un traitement plus approprié auprès d'un service de pédopsychiatrie ou de psychiatrie.

Modalités pour obtenir le service :

<https://www.cisssca.com/soins-et-services/sante-mentale/sante-mentale-de-votre-enfant>

Projet Aire ouverte : les services d'Aire ouverte, en santé physique et mentale, sont maintenant accessibles aux jeunes de 12 à 25 ans des secteurs de la Beauce et des Etchemins. L'offre de service a été élaborée en collaboration avec les jeunes de la communauté, les familles et les partenaires afin de répondre aux besoins de la clientèle et de tenir compte de leur réalité et de leurs préoccupations.

Modalités pour obtenir le service :

<https://www.cisssca.com/soins-et-services/famille-enfance-jeunesse/projet-aire-ouverte>

Sur place avec ou sans rendez-vous au 2385, boulevard Dionne, Saint-Georges.

Par téléphone : 418 228-0030, poste 31387, par texto : 418 221-2458, sur Facebook et Instagram

4.4 SERVICES AUX ADULTES

Services en santé mentale et dépendance pour adultes

Peut-être avez-vous besoin d'aide pour vous sentir mieux? Des ressources aident les parents, les couples et les familles à trouver des solutions à leurs difficultés. Leurs services sont confidentiels.

Services offerts

- Suivi individuel dans la communauté;
- Thérapie individuelle, conjugale et familiale;
- Enseignement sur la maladie et sa médication;
- Aide à l'hébergement;
- Services de crise;
- Services à la communauté (sensibilisation, formation, soutien dans la relation avec ces personnes);
- Activités d'intégration socioprofessionnelle (ateliers de travail)

- Les personnes qui nécessitent des services en santé mentale ainsi que leurs proches peuvent, après évaluation, bénéficier des services adaptés à leurs besoins. Les CLSC ainsi que les médecins de famille peuvent évaluer votre état de santé, vous référer au besoin, mais aussi vous suggérer un traitement.

Ligne Info-Social : 811, option 2

Modalités pour obtenir le service :

<https://www.cisssca.com/soins-et-services/sante-mentale/lenvol>

<https://www.cisssca.com/soins-et-services/sante-mentale/le-roseau>

<https://www.cisssca.com/soins-et-services/sante-mentale/premier-episode-psychotique>

<https://www.cisssca.com/soins-et-services/sante-mentale/programme-equilibre-traits-ou-troubles-de-la-personnalite>

Abus et maltraitance

Ligne téléphonique de soutien « Abus/Aînés » et « Aide maltraitance Adultes/Aînés » : Cette ligne s'adresse aux personnes qui croient être victime de maltraitance ou pour une personne (adulte ou aînée) que vous connaissez qui le soit. Il est important de briser le silence. Vous pouvez aller chercher de l'aide auprès d'un proche, d'un ami ou d'un professionnel. Le CISSS de Chaudière-Appalaches lutte rigoureusement contre la maltraitance des aînés et adultes en situation de vulnérabilité et il travaille en continu pour informer et former ses intervenants des différents programmes à reconnaître les situations de maltraitance et à savoir où référer les usagers. Ainsi, les personnes qui reçoivent des soins et services de notre établissement peuvent se confier auprès du personnel qui pourront les diriger vers les modalités de soutien appropriées.

Ligne Info-Social : 811, option 2

Cette ligne est disponible 7 jours sur 7, 24 heures par jour, pour répondre aux besoins d'accompagnement et de soutien des personnes victimes ou témoins de maltraitance.

Autre ressource :

Ligne téléphonique provinciale de soutien « Abus/Aînés » et « Aide maltraitance Adultes/Aînés »

1 888 489-2287

<https://www.aideabusaines.ca/>

Modalités pour obtenir le service :

<https://www.cisssca.com/soins-et-services/prevention-et-conseils-sante/maltraitance>

Le CISSS finance notamment, par le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), des organismes communautaires offrant une gamme de services communautaires complémentaires aux services du CISSS.

Ainsi, selon vos besoins spécifiques, si nous ne pouvons répondre à vos besoins, nous vous orienterons vers le service ou l'organisme pouvant le faire : CALACS, IVAC, centres femmes, centres d'hébergement pour victimes de violence conjugale, maisons de la famille, organismes de soutien œuvrant auprès des personnes LGBTQ2+, organismes en santé mentale, organismes de soutien œuvrant auprès de personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou physique.

Finalement, le CISSS de Chaudière-Appalaches offre des services généraux et spécialisés dans toute la gamme des services de santé et de services sociaux à toutes les clientèles, incluant les victimes d'actes criminels.

5. 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.

6. Mécanisme de plainte

6.1 LA PERSONNE RESPONSABLE DE LA RÉCEPTION DES PLAINTES

Le personnel de la santé et des services sociaux met tout en œuvre pour vous offrir les meilleurs soins et services possibles. Il peut toutefois arriver que vous ne soyez pas entièrement satisfait. En discutant avec le personnel, vous avez de bonnes chances d'arriver à une solution.

Cependant, si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, la Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit que vous pouvez déposer une plainte auprès d'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS). 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.

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. À la suite de l'examen des plaintes, il adresse des recommandations au conseil d'administration, lorsque requis.

6.2 LA PROCÉDURE POUR FORMULER UNE PLAINTE

Il y a plusieurs façons de formuler votre plainte. Toutes les informations pertinentes se trouvent dans cette section de notre site Internet : <https://www.ciassca.com/ciass/droits-des-usagers/plaintes>

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.

Des ressources peuvent vous aider à formuler votre plainte pouvant être adressée verbalement ou par écrit.

Elles peuvent aussi vous accompagner dans vos démarches. Leurs services sont gratuits et confidentiels :

- Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Chaudière-Appalaches (CAAP-CA)
<http://caapca.ca/>
Composez le 1 877 767-2227 (numéro sans frais).

- L'équipe du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Par téléphone

- Résidents des MRC des Appalaches, Beauce-Sartigan, Robert-Cliche, Etchemins et Nouvelle-Beauce
1 877 986-3587, choisir option 2
- Résidents de Lévis et des MRC de Lotbinière, Bellechasse, Montmagny et L'Islet
1 877 986-3587, choisir option 1

Par courriel : Vous devez remplir le formulaire et l'acheminer par courriel à l'adresse

commissaire.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca en procédant à l'enregistrement du fichier sur votre ordinateur au préalable.

Français :

https://www.cisssca.com/clients/CISSSCA/CISSS/Droits_des_usagers/Commissaire_aux_plaintes/03_Formulaire_de_declaration_externe_ACC_I.pdf

Anglais :

https://www.cisssca.com/clients/CISSSCA/CISSS/Droits_des_usagers/Commissaire_aux_plaintes/04_Formulaire-de-declaration-anglais_ACC_I.pdf

Par la poste ou par télécopieur

- Résidents des MRC des Appalaches, Beauce-Sartigan, Robert-Cliche, Etchemins et Nouvelle-Beauce
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
1637, rue Notre-Dame Est
Thetford Mines (Québec) G6G 2V3
Télécopieur : 418 338-7736
- Résidents des MRC de Lotbinière, Bellechasse, Montmagny et L'Islet :
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
55, rue du Mont-Marie
Lévis (Québec) G6V 0B8
Télécopieur : 418 380-6318

Vous pouvez aussi vous faire aider par le comité des usagers de l'établissement concerné, par un parent ou un proche à toutes les étapes du traitement de la plainte.

Le [comité des usagers](#) de l'établissement concerné peut également vous aider.

Pour connaître les coordonnées des ressources concernées, consultez Quebec.ca/sante-plaintes.

6.3 COMMENT SE DÉROULE LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit votre plainte;
- Il examine les motifs de votre plainte à partir de votre version des faits. Il recueille le point de vue des personnes et des autorités concernées par votre plainte;
- Il vous informe des résultats de l'analyse de votre plainte dans les 45 jours suivant sa réception. Il doit également vous informer du recours que vous avez auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre;
- S'il y a lieu, le commissaire formule des recommandations à l'autorité concernée et effectue un suivi.

La personne qui dépose une plainte ne doit en aucune circonstance subir de représailles. Si une telle situation se produit, la personne doit en informer le commissaire. Celui-ci interviendra sans délai.

6.4 LE DROIT DE LA PERSONNE VICTIME D'ÊTRE INFORMÉE DE L'ISSUE DE SA PLAINTÉ

Si vous n'avez pas reçu de réponse dans les 45 jours ou si vous êtes insatisfait de la réponse du commissaire, vous pouvez vous adresser au [Protecteur du citoyen Cet hyperlien s'ouvrira dans une nouvelle fenêtre](#)

Renseignements généraux et Siège social

363, route Cameron
Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2
Téléphone : 418 386-3363
Courriel : reception.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca
www.cisssca.com

Date d'adoption de la déclaration de services

5 septembre 2023

**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches**

Québec  
 

www.cisss-ca.gouv.qc.ca

