

# MIEUX CONNAÎTRE SES DROITS EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

## Le droit d'exercer un recours



**AZALÉE LAROUCHE**  
CAAP Montérégie  
Collaboration spéciale

Toute personne qui reçoit des services ou des soins du réseau de la santé et des services sociaux bénéficie de droits inscrits dans la *Loi sur la santé et les services sociaux* (LSSS). Pour faire respecter ses droits, il est important de bien les connaître. Aujourd'hui, nous présentons le droit d'exercer un recours.

Pour illustrer ce droit, voici un exemple de cas : Violette, 88 ans, vit en résidence privée pour aînés. Elle apprécie cet endroit paisible, les préposées sont aimables et elle s'est fait des amis avec qui elle partage de bons moments.

Toutefois, Violette est insatisfaite de la qualité des repas servis. Depuis son arrivée, elle a choisi l'option des trois repas quotidiens à la salle à manger pour s'éviter des préoccupations culinaires. Malheureusement, les repas manquent de protéines, les assiettes sont souvent incomplètes et le menu est répétitif.

### DROIT FONDAMENTAL

Malgré plusieurs remarques à la direction, la situation ne s'améliore pas. Lors de sa dernière tentative, Violette a exprimé sa intention de déposer une plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des



Il est possible d'exercer un recours, par exemple, pour améliorer la qualité des repas servis.

services si rien ne changeait. En réponse, la directrice lui a fermement déclaré qu'elle n'avait pas le droit de porter plainte, invoquant un devoir de loyauté envers la résidence.

Troublée par cette réaction, Violette a décidé de vérifier ses droits. Elle a contacté le Centre d'assistance et d'accompagnement

aux plaintes (CAAP) Montérégie pour obtenir de l'aide. Une conseillère du CAAP a pris le temps de l'écouter, de répondre à ses questions et de la rassurer : exercer un recours est un droit fondamental. Ensemble, elles ont organisé les idées de Violette et rédigé une lettre de plainte.

Les efforts de Violette ont porté leurs

fruits : la qualité des repas s'est améliorée. Les plats sont maintenant plus riches en protéines, les assiettes mieux garnies et le menu diversifié. Plusieurs résidents, qui n'osaient pas se plaindre par crainte de représailles, ont remercié Violette pour son initiative.

### LE CAAP

Le CAAP Montérégie est un organisme communautaire mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour accompagner les usagers dans leurs démarches de plainte relative aux services publics.

Les services incluent l'information et l'accompagnement dans le processus de plainte, l'aide à la rédaction et à la mise en forme des lettres de plainte et une orientation vers les instances appropriées si nécessaire.

Tous les services du CAAP sont confidentiels, gratuits, exempts de jugement et respectent la volonté de l'usager. Il est possible d'interrompre sa démarche à tout moment, sans avoir à fournir de justifications.

Si vous pensez avoir besoin des services du CAAP Montérégie, n'hésitez pas à communiquer avec l'organisme au 450 347-0670.

## LORSQUE VOS BESOINS CHANGENT, NOS SERVICES SUIVENT...

LE PHARE - ESPACE SANTÉ est un environnement humain où vous retrouverez des services de santé adaptés en fonction de l'évolution de vos besoins physiques ou cognitifs.

Économisez jusqu'à **731\$\*** sur les services

&

Profitez de **30%\*** DE RABAIS sur votre loyer!

LE PHARE ESPACE SANTÉ

Le confort, le respect, la bienveillance et la tranquillité d'esprit sont au cœur de nos priorités.

DÉCOUVREZ LE PHARE EN VIDÉO :

*Près de vous, près de chez vous*

Résidence des Bâisseurs Chambly

600, avenue de Salaberry, Chambly • 450 447-6484 • Bâisseurs.ca