

Votre plainte ou commentaire positif



Identification de l'utilisateur Prénom et nom _____ Lieu de résidence <input type="checkbox"/> Jeffery Hale, chambre _____ OU <input type="checkbox"/> Saint Brigid's, chambre _____ <input type="checkbox"/> Externe (si oui, veuillez nous indiquer comment vous joindre) Adresse _____ Ville _____ Code postal _____ Téléphone(s) _____	Identification du représentant de l'utilisateur (s'il y a lieu) Lien avec l'utilisateur _____ Prénom et nom _____ Adresse _____ Ville _____ Code postal _____ Téléphone(s) _____
Date de l'évènement _____ Exposé des faits / Résultats attendus	
Signature de l'utilisateur ou de son représentant	Date

The **Service Quality and Complaints Commissioner** is an active partner in our constant quest to improve care and services at Jeffery Hale – Saint Brigid's.

Perhaps you have a **COMPLAINT** to make about our services, or the fact that your rights were not respected, and you have tried in vain for a reply or a solution from the people involved, the Commissioner will:

- hear your complaint and help you to express it;
- make sure that the right people within the organization know about it;
- give you follow up about the outcome.

If you would like to give us a **POSITIVE comment** about one of our services, or an act that you think deserves special notice, the Commissioner will:

- make sure that the right people within the organization know about it.

Please tell Ms Dominique Charland, Service Quality and Complaints Commissioner at the CIUSSS de la Capitale-Nationale:

- **in writing** by using this form **OR**
- **by calling** 418 691-0762

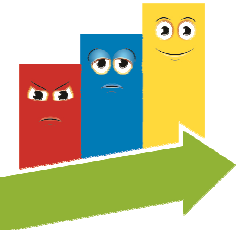
Thank you!

Réservé à l'administration <input type="checkbox"/> Plainte verbale reçue et formulée par la commissaire <input type="checkbox"/> Plainte verbale reçue par _____ et transmise à la commissaire, le _____ (prénom et nom de l'intervenant et fonction/poste)	_____ (année/mois/jour)
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

2015-07-08



Your complaint or positive comment



Nous sommes à l'écoute!
We're listening!

Client's name and address First and last name _____ Place of residence _____ <input type="checkbox"/> Jeffery Hale, room # _____ OR <input type="checkbox"/> Saint Brigid's, room # _____ <input type="checkbox"/> Elsewhere (if yes, please tell us how to reach you) Address _____ City _____ Postal Code _____ Telephone(s) _____		Name and address of the client's representative (if applicable) Relation to client _____ First and last name _____ Address _____ City _____ Postal Code _____ Telephone(s) _____	
Date of the incident _____		Please give us the facts and the results you expect	
Client's signature (or representative)		Date	

Partenaire dans l'amélioration continue des soins et services du Jeffery Hale - Saint Brigid's, le **commissaire aux plaintes et à la qualité** est à votre écoute.

S'agit-il d'une **PLAINTE** sur un droit non respecté ou sur un mauvais service pour lequel vous avez tenté, en vain, d'obtenir une solution ou une explication satisfaisante auprès des gens concernés? Le commissaire est disponible pour :

- l'entendre, vous aider à la formuler ;
- la faire cheminer dans l'organisation ;
- vous en faire un suivi.

S'agit-il d'un **commentaire POSITIF** que vous souhaitez faire connaître à l'appui d'un geste ou d'un service que vous avez particulièrement apprécié? Le commissaire est disponible pour :

- le faire cheminer dans l'organisation.

Dites-le S.V.P. à Madame Dominique Charland, commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale:

- **par écrit** en utilisant ce formulaire OU
- **verbalement** au 418 691-0762

Merci !



Once completed, please insert this form in the display box at the main entrance, or send it by fax to 418 643-1611, or by email:
commissaire.plainte.ciuSSScn@ssss.gouv.qc.ca or by regular mail to:
Ms Dominique Charland, Service Quality and Complaints Commissioner, *Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale*, 2915, avenue du Bourg-Royal, Québec (Québec) G1C 3S2

Réservé à l'administration

Plainte verbale reçue et formulée par la commissaire aux plaintes

Plainte verbale reçue par _____ et transmise à la commissaire, le _____

(prénom et nom de l'intervenant et fonction/poste) (année/mois/jour)