



FÉDÉRATION DES CENTRES
D'ASSISTANCE ET
D'ACCOMPAGNEMENT
AUX PLAINTES (FCAAP)

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pour diffusion immédiate

SEMAINE DES DROITS DES USAGERS 2016

Porter plainte, un geste légitime et constructif !

Québec, le 22 septembre 2016 – La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) est heureuse de souligner la semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux qui se tient partout au Québec du 22 au 30 septembre 2016. C'est sous le thème du droit de porter plainte que prend place cette édition 2016.

Occupant une place centrale au sein du réseau de la santé et des services sociaux, les usagers en sont la raison d'être. Ce sont d'ailleurs eux qui vivent et subissent les effets et les conséquences lorsque survient une situation problématique. Cependant, loin d'être des acteurs passifs, les usagers peuvent, lorsque nécessaires, s'exprimer et faire connaître les raisons de leurs insatisfactions dans le cadre du régime d'examen des plaintes.

« Porter plainte est un geste légitime et constructif et les usagers du réseau de la santé et des services sociaux ne doivent pas hésiter à se prévaloir de ce droit qui leur appartient », affirme Manon Fortin, directrice générale de la FCAAP. « L'opinion des usagers compte et en s'exprimant ceux-ci contribuent à améliorer la qualité des services. Ils permettent aussi d'éviter que d'autres personnes vivent des situations semblables », ajoute-t-elle.

Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, qui sont des organismes communautaires qui accompagnent les usagers dans leurs démarches de plaintes peuvent témoigner des impacts positifs qu'ont les démarches de plaintes sur les soins et les services offerts. Nombreux sont les cas où la plainte a donné lieu à des recommandations soit de la part du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (1^{ère} instance) ou du médecin examinateur (1^{ère} instance – plaintes médicales) ou encore du Protecteur du citoyen (2^e instance) ou du comité de révision (2^e instance –

plaintes médicales), qui ont dû être mises en place par l'établissement concerné (adaptation du milieu et de l'environnement, adoption et révision de politiques, de règles et de procédures, adaptation des soins et des services, etc.).

« Pour se prévaloir de ce droit de porter plainte, il est important de bien connaître ses droits en santé et services sociaux », rappelle Manon Fortin qui invite la population à s'informer à ce sujet, notamment en visitant le site web de la FCAAP (www.fcaap.ca).

À propos des CAAP et de la FCAAP | Les *Centres d'assistances et d'accompagnement aux plaintes* (CAAP) sont des organismes communautaires mandatés par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour assister et accompagner les personnes qui désirent entreprendre une démarche de plainte dans le cadre du régime d'examen des plaintes prévu à Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Les services des CAAP sont gratuits et offerts en toute confidentialité. Pour joindre le CAAP de votre région, un seul numéro : 1 877-767-2227.

La *Fédération* a pour mission de faire connaître le mandat des CAAP qui ont à cœur le respect des droits des usagers, de soutenir les CAAP dans le déploiement de leur mission, de susciter le partage et la concertation entre ses membres, d'agir comme porte-parole des CAAP pour tout ce qui concerne leurs intérêts collectifs.

-30-

Source : Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, www.fcaap.ca

Renseignements : Manon Fortin, directrice générale
418 527-9339 ou 1 877 527-9339 - direction@fcaap.ca