

Régime d'examen des plaintes – Présentation générale

Complaints System – General Presentation

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
Office of the Service Quality and Complaints Commissioner

Pour / *for*
Comité CU Miriam
Miriam UC Committee

Jean-Philippe Payment

Commissaire aux plaintes et à la qualité des service / Service Quality and Complaints Commissioner

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services /
Office of the Service Quality and Complaints Commissioner

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Ouest-
de-l'Île-de-Montréal

Québec 

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
Office of the Service Quality and Complaints Commissioner

Plan

- Qui sommes-nous? / *Who are we?*
 - Commissariat / *Office of the Commissioner*
 - Médecins examinateurs nommés par le CA / *Medical Examiners appointed by the Board*
- Définitions générales / *General definitions*
- Statistiques générales / *General Statistics*
- Établissements sous juridiction / *Sites under jurisdiction*



Présentation du personnel du
Commissariat /
*Presentation of the
Commissioner's office staff*

Personnel / *Staff*

Commissaire / Commissioner Jean-Philippe Payment

**Commissaire adjoint / Assistant
Commissioner** Marie-Ève Lemoine

Délégué(e)s / Delegate(s) Emilie Blackburn, Julien Brisson, Laura Turcato , Ayalla Weis-Tremblay (Temporaire)

**Personnel administratif /
Administrative staff** Helen Vassiliou; Marie-Madeleine Chaslas; Kimberly Ann Dagenais-Jezni (0,8 ETC), Vanessa Mastrangelo (Temporaire)

Rôle / Role

Examen et traitement des plaintes /
Examination and processing of complaints

Accompagnement des usagers dans les démarches de plaintes /
Assistance to users in the complaint process

Objectifs généraux / *General objectives:*

- S'assurer du respect des droits des usagers / *Ensure respect of users' rights*
- Améliorer la qualité des soins et services / *Improve quality of care & services*

Présentation des médecins
examineur nommés par le
Conseil d'administration du CIUSSS
/

*Presentation of Medical Examiners
appointed by the Board of Directors
of the CIUSSS*

Médecins examinateur nommés par le CA / *Medical Examiners appointed by the Board*

**Médecin examinateur
coordonateur / Medical
examiner coordinator**

Harvey Sigman

**Médecins examinateurs /
Medical examiners**

Vania Jimenez; Ronald Ludman; Richard Margoese; Markus Martin;
Nathan Sheiner; Paul Warshawky; Judy Hagshi, Mark Saul, David
Mulder (ad hoc)

Rôle / Role

Examen et traitement des plaintes médicales /
Examination and processing of medical complaints

Objectifs généraux / *General objectives:*

- S'assurer du respect des droits des usagers / *Ensure respect of users' rights*
- Améliorer la qualité des soins médicaux et services médicaux / *Improve the quality of medical care & medical services*



Définitions générales /
General definitions

Usager / User

Tel que défini au Chapitre 3 de la LSSSS, au paragraphe 1 de l'article 34 notamment:

34. La procédure d'examen des plaintes doit permettre à l'utilisateur de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire local sur les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement (...)

Est la seule personne qui peut porter plainte au sens de la LSSSS: Un usager de 14 ans et plus. (Règle générale)

As defined in Chapter 3 of the provincial Health Act, especially in Section 34:

34. *The complaint examination procedure must enable a user to address a verbal or written complaint to the local service quality commissioner regarding the health services or social services the user received, ought to have received, is receiving or requires (...)*

Is the only person who can file complaint under the provincial Health Act: A user of at least 14 years of age. (General rule)

Usager (plainte médicale) / User (Medical complaint)

Tel que défini au Chapitre 3 de la LSSSS, article 44 notamment:

44. En plus de ses fonctions reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers prévue à la présente section, le médecin examinateur désigné procède pareillement à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, formulée par toute autre personne qu'un usager ou son représentant.

La présente section s'applique à cette plainte et, compte tenu des adaptations nécessaires, le mot «usager» comprend toute personne visée au premier alinéa.

Sont les personnes qui peuvent porter plainte auprès du Médecin examinateur: un usager de 14 ans et plus et toute autre personne qu'un usager ou son représentant.

As defined in Chapter 3 of the provincial Health Act, especially in Section 34

44. In addition to his or her functions relating to the complaint examination procedure provided for in this division, the medical examiner shall examine in the same manner any complaint concerning a physician, dentist or pharmacist, or a resident, made by any person other than a user or the representative of a user.

This division applies to every such complaint and the word "user" includes any person referred to in the first paragraph, with the necessary modifications.

The persons allowed to file a complaint with the Medical examiner are: A user of at least 14 years of age and by any person other than a user or the representative of a user.

Représentant de l'utilisateur / Representative of the User

Les usagers INAPTES peuvent être représentés par:
(Article 12 LSSSS)

- 2° le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'utilisateur majeur inapte;
- 3° la personne autorisée par un mandat de protection donné par l'utilisateur antérieurement à son inaptitude;
- 4° la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte.

Sous réserve des priorités contenues à la section 1 du Code civil

*NON COMPETENT Users can be represented by:
(Section 14 of the provincial Health Act)*

- (2) the curator, tutor, spouse or close relative of a user of full age under legal incapacity;*
- (3) the person authorized by a protection mandate given by the incapable user of full age before his incapacity;*
- (4) a person proving that he has a special interest in the user of full age under legal incapacity.*

Sous réserve des priorités sous la section 1 du Code de la Loi

Représentant de l'utilisateur décédé / Representative of the deceased User

Tel que défini au Chapitre 3 de la LSSSS, paragraphe 3 de l'article 34 notamment:

(...) les héritiers ou aux représentants légaux d'un usager décédé de formuler une plainte sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir de son vivant ou sur toute recherche visée au deuxième alinéa à laquelle il a participé. (...)

Il en revient à dire que l'héritier ou le représentant légal de l'utilisateur décédé doit démontrer son statut, documentation à l'appui, pour déposer plainte.

As defined in Chapter 3 of the provincial Health Act, especially in paragraph 3 of Section 34:

(...) the heirs or the legal representatives of a deceased user to make a complaint regarding the services the user received or ought to have received or regarding any research referred to in the second paragraph in which the user participated.

This amounts to saying that the heir or legal representative of the deceased user must demonstrate their status, supporting documentation showing, in order to file a complaint.

Insatisfaction

Tous les commentaires, plaintes et assistances que le Commissariat reçoit du grand public, notamment des usagers et de leurs représentants.

All comments, complaints and assistance the Office of the Commissioner receives from the public, especially from Users and their representatives.

Plainte / Complaint

Tel que défini au Chapitre 3 de la LSSSS, article 34:

(...) plainte écrite ou verbale auprès du commissaire local sur les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1, pour la prestation de ces services (...)

As defined in Chapter 3 of the provincial Health Act, especially in Section 34:

(...) a verbal or written complaint to the local service quality commissioner regarding the health services or social services the user received, ought to have received, is receiving or requires from the institution, an intermediary or family-type resource or any other organization, partnership or person to which or whom the institution has recourse, in particular by an agreement under section 108 or 108.1, for the provision of those services (...)

Plainte / Complaint

Vise à:

- Déjudicialiser les interactions entre les usagers, leurs représentants et le réseau de la santé;
- L'amélioration de la qualité des services;
- N'est pas un processus punitif malgré le fait qu'il peut mener à un dépôt de dossier d'employé aux ressources humaines pour analyse;
- Les directions sont imputables et en charge de coordonner la réponse de leur département à la plainte à l'intérieur d'un délai de 7 à 10 jours calendrier;
- À travers le régime d'examen des plaintes, le Commissariat peut émettre des recommandations au département. Ces recommandations doivent être acceptées ou rejetées par le département et amenées devant le Comité de vigilance et de qualité du Conseil d'administration du CIUSSS.

Aims to:

- *Dejudicialize interactions between users, their representatives and the health network,*
- *Improving the quality of services,*
- *This is not a punitive process despite the fact that it can lead to an employee file being submitted to human resources for analysis,*
- *Management is accountable and in charge of coordinating the response of their department within 7 to 10 calendar days,*
- *Through the complaint examination regime, the Office of the Commissioner can make recommendations to the department. These recommendations must be accepted or rejected by the department and brought before the Vigilance and Quality Committee of the CIUSSS Board of Directors.*

Plainte médicale / Medical Complaint

Tel que défini au Chapitre 3 de la LSSSS, paragraphe 5 de l'article 42:

(...) Le médecin examinateur est responsable envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident.

Le rôle du CPQS dans le cadre d'une plainte médicale est uniquement d'assurer son transfert au Médecin Examineur puisque le CPQS est la seule porte d'entrée des plaintes dans l'établissement (Alinéa 5, Art. 34 LSSSS)

As defined in Chapter 3 of the provincial Health Act, especially in paragraph 5 of Section 42:

(...) The medical examiner is answerable to the board of directors for the application of the complaint examination procedure in cases involving a physician, dentist or pharmacist, or a resident.

The role of the CPQS within the spectrum of a medical complaint is solely to assure its transfer to the Medical Examiner since the CPQS is the only point of entry for complaints within the establishment (subparagraph 5, section 4 of the Health Act)

Assistance

Assistance à porter plainte

Article 33, Alinéa 3

(...) il prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte, y compris auprès du comité de révision visé à l'article 51; (...)

Assistance à recevoir un service

Portée du Régime d'examen des plaintes telle que l'intention ministérielle l'a établie. Dé-judiciariser les interactions entre le réseau et les usagers, aider les usagers à naviguer un système complexe, viser à l'amélioration des services en palliant aux défaillances du réseau de la santé et des services sociaux de la province.

Assistance to file a complaint

Subsection 3, Section 3

(...) giving assistance or seeing to it that assistance is given to users who require assistance for the formulation of a complaint or for any further step related to the complaint, including an application to the review committee established under section 51; (...)

Assistance to receive a service

Scope of the Complaints Regime as established by ministerial intent. De-judicialize interactions between the network and users, help users navigate a complex system, aim at improving services by compensating for the failures of the province's health and social services network.

Assistances

Vise à:

- s'assurer que les usagers ou leurs représentants aient accès aux services;
- interceder auprès des départements pour réduire l'occurrence des plaintes non-médicales;
- nous allons directement vers le gestionnaire terrain pour effectuer cette assistance;
- aucune action de suivi formelle n'est demandée aux départements;
- sans réponse en temps opportun (24-72h), les assistances peuvent se transformer en plaintes.

Aims to:

- *ensure that users or their representatives have access to services,*
- *intercede with departments to reduce the occurrence of non-medical complaints,*
- *we directly intercede with the field manager to settle the assistance,*
- *no formal follow-up action is required from the departments,*
- *without a timely response (24-72h), assistances can transform into complaints.*

Intervention

Telle que définie par le législateur à l'alinéa 7 de l'article 33 de la LSSSS et encadré par le *Cadre de référence relatif au pouvoir d'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services* de 2007:

(...) il intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés; *Cadre de référence relatif au pouvoir d'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services* (...)

As defined by the legislator under Subsection 7 of Section 33 of the provincial Health Act and in the framework titled Cadre de référence relatif au pouvoir d'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de 2007:

(...) taking action on his or her own initiative when apprised of the facts and when there are reasonable grounds to believe that the rights of a user or group of users are not being enforced; submitting a report to the board of directors and to the department or the service manager concerned within the institution or the highest authority of the organization, resource or partnership or the person holding the position of highest authority responsible for the services concerned, recommending any action to improve user satisfaction and foster the enforcement of user rights (...)

Intervention

Vise à:

- Régler une problématique ou une situation avant qu'un usager ne porte plainte;
- Régler une problématique ou une situation suite à la réception d'une information provenant de la communauté ou de personnes ne pouvant porter plainte;
- Est un geste discrétionnaire du ou de la Commissaire à la tête du Commissariat;
- Les interventions ne font l'objet d'aucune procédure administrative particulière (mémo ou autre);
- Aussi, peut être ouvert suite à un signalement de maltraitance (ainés ou personnes vulnérables);
- Le rapport d'intervention est à l'intention du Conseil d'administration uniquement.

Aims to:

- Resolve a problem or situation before a user files a complaint,
- Resolve a problem or a situation following receipt of information from the community or from people who cannot lodge a complaint,
- Is a discretionary gesture of the Commissioner as the head of the Office of the Commissioner,
- Interventions are not subject to any particular administrative procedure (memo or other),
- Also can be opened following a report of abuse (Elder or vulnerable person);
- The intervention report is for the Board of Directors only.

Signalement de maltraitance / Maltreatment reporting

Un signalement obligatoire ou non obligatoire fait au Commissariat est traité comme le définit la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* et la politique de l'établissement visant la maltraitance.

Dans un signalement, le CPQS n'est qu'une courroie de transmission vers les hautes autorités de l'établissement pour que la situation en question soit prise en main.

A mandatory or non-mandatory report made to the CPQS is treated as defined in the Act to combat maltreatment of seniors and any other persons of full age in vulnerable situations and the institution's policy on maltreatment.

In a report, the CPQS is only a conduit to the higher authorities of the establishment so that the situation in question is dealt with.

Indépendance d'action / Independence of action

Nous ne répondons qu'au conseil d'administration du CIUSSS, pas à la haute gestion.

We only answer to the Board of Directors of the CIUSSS, not to higher management.

Examen et conclusion / Examination and conclusion

Nous menons des examens, pas des enquêtes.

Nous rendons des conclusions, pas des décisions.

Nous émettons des recommandations, ce qui est le privilège du Commissariat sous la LSSSS.

We perform examinations, not inquiries.

We render conclusion, not decision.

We emit recommendations, a privilege given to the Office of the Commissioner under the provincial Health Act.

Collaboration

36. L'utilisateur et toute autre personne, y compris tout membre du personnel de l'établissement, toute sage-femme ayant conclu un contrat de services en vertu de l'article 259.2 avec l'établissement ainsi que tout membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement, doivent fournir au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services tous les renseignements ainsi que, sous réserve du deuxième alinéa de l'article 190 et de l'article 218, tous les documents qu'il exige pour l'examen de la plainte ou la conduite d'une intervention, y compris l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'utilisateur; toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que celui-ci convoque.

36. The user and any other person, including any member of the personnel of the institution, any midwife having entered into a service contract with the institution under section 259.2 and any member of the council of physicians, dentists and pharmacists, must supply all information and, subject to the second paragraph of section 190 and section 218, all documents required by the local service quality and complaints commissioner for examining a complaint or intervening, and provide access to and the communication of the information or documents contained in the user's record; all such persons must also, unless they have a valid excuse, attend any meeting called by the local commissioner.

Donc / So

Toutes les insatisfactions ne sont pas des plaintes, toutes les plaintes ne se retrouvent pas à notre bureau. L'obligation de collaborer à l'examen du Commissariat est très réelle et ne connaît aucune limite pour le personnel clinique.

All insatisfactions are not complaint, all complaints do not reach our office. The obligation of the CIUSSS to collaborate to our examinations is very real and knows no boundaries for clinical staff.

Aide et assistance / Help and assistance

Alinéa 3 de l'article 33 de la LSSSS – (...) il l'informe de la possibilité pour lui d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6 (...)

Article 76.6 de la LSSSS – Le MSSS fait le choix de l'organisme qui assure l'assistance et l'accompagnement des usagers.

Le CPQS Art. 33(8) "il donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé par lui en application de l'article 181 ou 181.0.1 ainsi que tout autre conseil ou comité de l'établissement, y compris le comité des usagers."

2.3(3) et 2.3(4) du *Cadre de référence relatif aux comités d'usagers et aux comités de résidents*.

Subsection 3 of section 33 of the Health Act – (...) informing users of the possibility of being assisted and supported by the community organization in the region to which a user assistance and support mandate has been given pursuant to the provisions of section 76.6 (...).

Section 76.6 of the Health Act – The MSSS is choosing the NGO responsible for help and assistance of Users.

The CPQS Subsection 33(8) "giving advice on any matter within the purview of the local service quality and complaints commissioner submitted by the board of directors, any council or committee created by the board under section 181 or 181.0.1 or any other council or committee of the institution, including the users' committee."

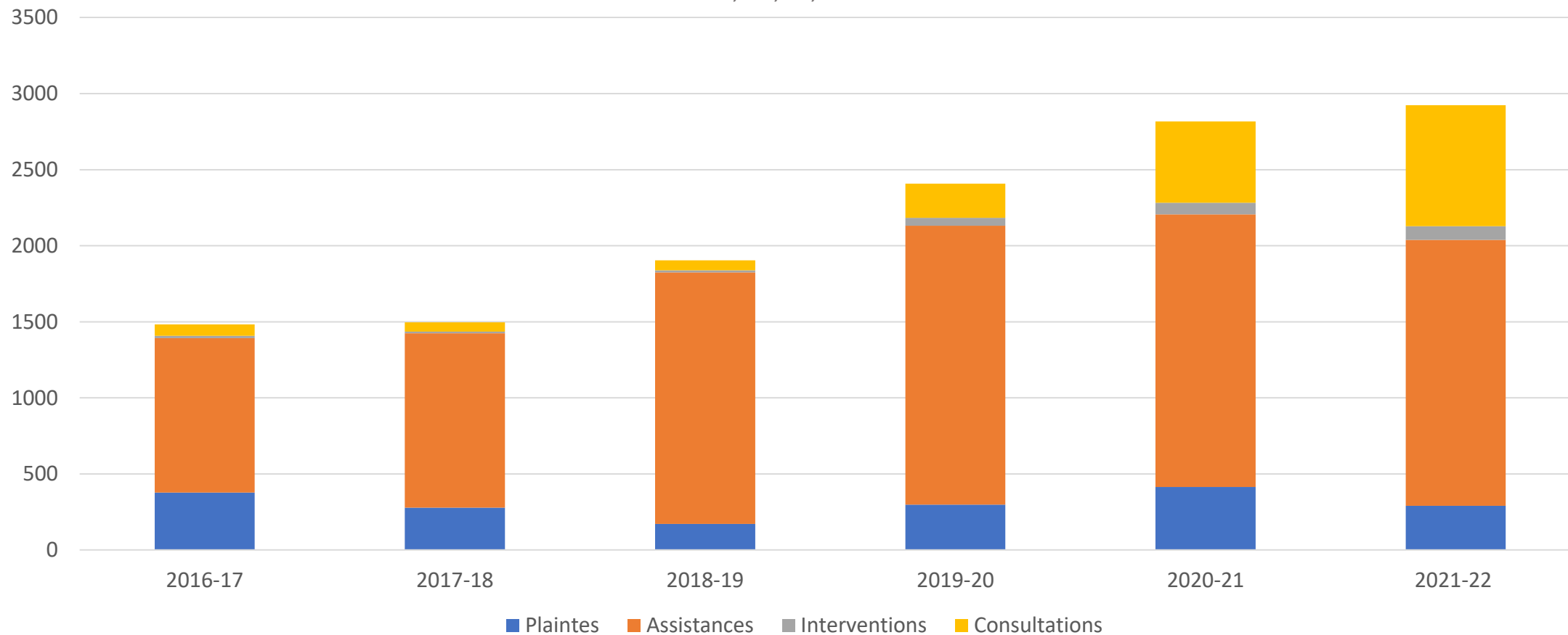
2.3(3) and 2.3(4) of the *Cadre de référence relatif aux comités d'usagers et aux comités de résidents*.



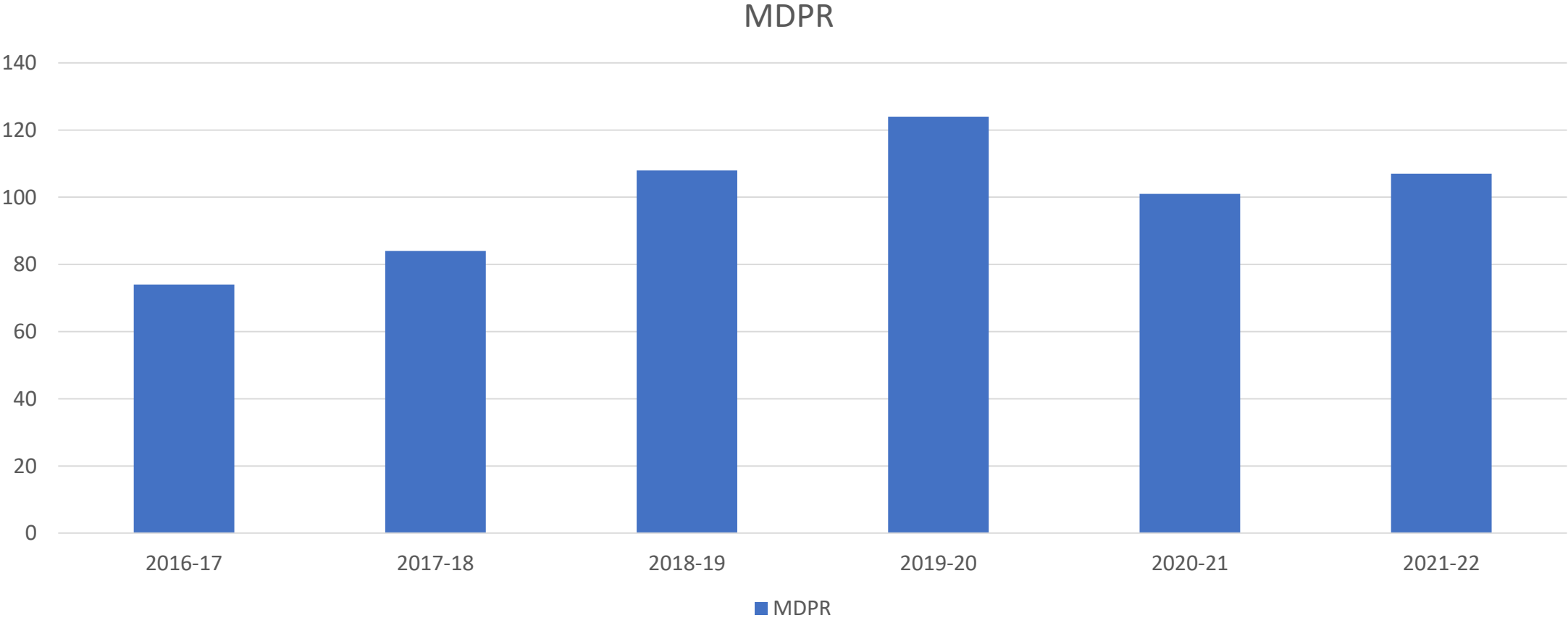
Statistiques générales /
General statistics

Volume d'activités (non-médical) / *Volume of activities (non-medical)*

PL, AS, IN, CO



Volume des plaintes médicales / *Volume of medical complaints*



Établissements sous notre juridiction/ *Establishments under jurisdiction*

Centre d'hébergement Henri-Bradet, Centre d'hébergement Saint-Andrew, Centre d'hébergement Saint-Margaret, Centre gériatrique Maimonides Donald Berman Centre de réadaptation Lethbridge-Layton-Mackay - site Constance-Lethbridge - Point de services de l'Ouest-de-l'Île - site Mackay - site MAB - site Terrebonne, Centre Miriam, Centre hospitalier Mont-Sinai, CHSLD juif Donald Berman, CLSC de Benny Farm, CLSC de Côte-des-Neiges, CLSC Métro, CLSC de Parc-Extension, CLSC René-Cassin, Site Plaza, Hôpital Catherine Booth, Hôpital général juif, Hôpital Richardson, La Maison Bleue de Côte-des-Neiges, La Maison Bleue de Parc-Extension, Maison de naissance Côte-des-Neiges, Manoir Renaissance, Point de service Outremont, Ressource intermédiaire Ley-Tov, Ressource intermédiaire Maison Paternelle, Établissements publics hors CIUSSS avec entente MAH : Institut universitaire de gériatrie de Montréal (lits aigus et post-aigus), CHSLD Saint-Henri, Établissements privés hors CIUSSS avec entente MAH : CHSLD Saint-Georges, Résidence des floralies Lachine, Résidence les floralies Lasalle, Résidences intermédiaires et Résidences de type familiales SAPA : RI De la Montagne, RI Renaissance, RI Lasalle, RTF Da Silva, RTF Corbett, RTF Odoom, RTF Mercedes Waish, RTF Warner, RTF Bailey, RTF Crossgill, RTF Capistrano, RTF Jouravskaya, RTF Oxengendler, Résidences pour personnes âgées privées : Manoir Westmount, Résidence Outremont, Beit Chai inc., Château Vincent d'Indy, Place Kensington, Place Mariette, Résidence Westhill Inc., Salvation Army Montclair Residence, Providence Notre-Dame-de-Grâce, Pearl & Theo, Le Waldorf, Manoir King David, Résidence Sheppard et James Westbury, Manoir Outremont, Le Boulevard Résidence Urbaine Pour Aînés, Résidence de Prince of Wales, Snowdon Résidence, La Résidence Fulford, Westmount One, Résidences B'nai Brith House, Manoir Charles Dutaud, Anne's Residence, Résidence L'Image d'Outremont, Tirat Carmel, Résidence Vista, Sélection Graham, Résidence Sheppard et James Victoria, L&L Residence, Résidence Christ-Roi, Résidences intermédiaires et Résidences de type familiales DP, DI-TSA : Buteau Calherbe, Constant Andeline, Constant Lande, Crossdale Claudette, Édouard Angéline, Feldman Reuven, Jackson Patricia, Maison Le Mistral, Sévigné Lissa, Sévigné Lissa Parkhaven, Shalom (Carlton), Shalom (Kent), Foyer de la Création, Abel Joy, Adelson Jean, Adjein Linda, André, Marie Glady, Antoniou Athanasios, Asfaw Minteamer, Baiden Amo, Blackburn Stéphane, Blaidés Vilma, Caterson Lenore, Chase Philbert, Chataigne Maudeline, Enechukwu Chidi, Fender Bernice, Grant Elaine, Hilliman Odessa, The Approach Agency, Kalekas Nick, Leblanc Mailhot Nicole, Lee Starlett, Marcellin James, Naggyah Sheila, Newton Sandi, Nueva Ong Melinda, Omaweng Nora, Ouellet Véronique, Owusu Rexford, Perron Raynald, Pierre-Louis Elida, Raymond Jean-Lcuade, Richer Serge, Ryan Rosmond, Siguneau Lloyd, Wagen Jeff, Walker Shawn, Willaims Dannelle, Williams Susan, Yusi Luisito, Yusi Russell, Bellot Monette, The Approach Agency, Foyon Irene, Galmote Rebecca, Gonzales Elena, Khaili Aicha, Machnik Steven, Yess Shoshana, Young Molly, Mucciarone Agostino, Fondation Cheshire, Appartements Cadwell, Borden, Dubrovsky, Guimont (unité A, B, C, D), Répit Angelman, Répit Dreams and Hopes, Répit Les foyers de la création, Répit Les foyers de la création 2, Répit Centre Philou, Répit Autisme Montreal, Répit Côte St-Luc, Groupes de médecines familiale : GMF Queen-Élizabeth, GMF Santé Kildare, GMF MDCM, GMF Cavendish, GMF Village-Santé, GMF Groupe Santé Westmount Square, GMF de St. Mary's, GMF la Cité médicale de Montréal, GMF Santé Mont-Royal, GMF Santé Médic, GMF Diamant, Mandats régionaux (Île-de-Montréal) : Info-Santé, Info-Social, Ligne aide abus aînés, PRAIDA, Partenariats: Maison St-Gabriel (maisons de soins palliatifs avec des lits et centre de jour), Centre Rockland MD, Hopital shriners pour enfants, CHSLD Vigi Mont-Royal, CHSLD Vigi Reine-Elizabeth, CHSLD St-Georges, CHSLD Le Royer, CHSLD Château Westmount, CHSLD Waldorf Côte St-Luc. Maison Elizabeth. (etc)

+ Responsabilité des signalements de maltraitance sur le territoire -- Responsibility for all the reported Mistreatment on the territory (*Loi sur la maltraitance visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*)

+ Info Social + Info Santé Montréal

+ Recherche scientifique dans les établissements – *Scientific research on the sites*

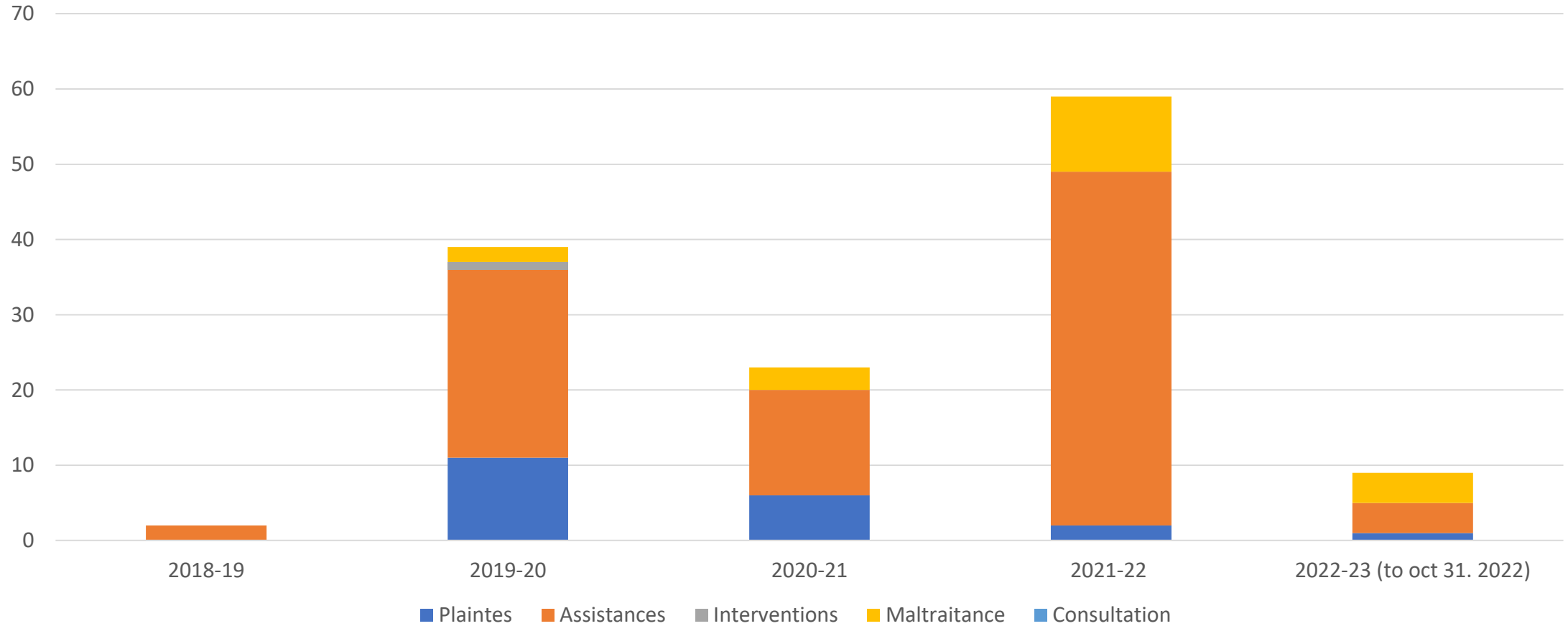
(Approximativement 180 établissements de soins de santé et de services – Approximately 180 health and social services establishments)

Statistiques Centre Miriam* /
Miriam* Home and services *statistics*

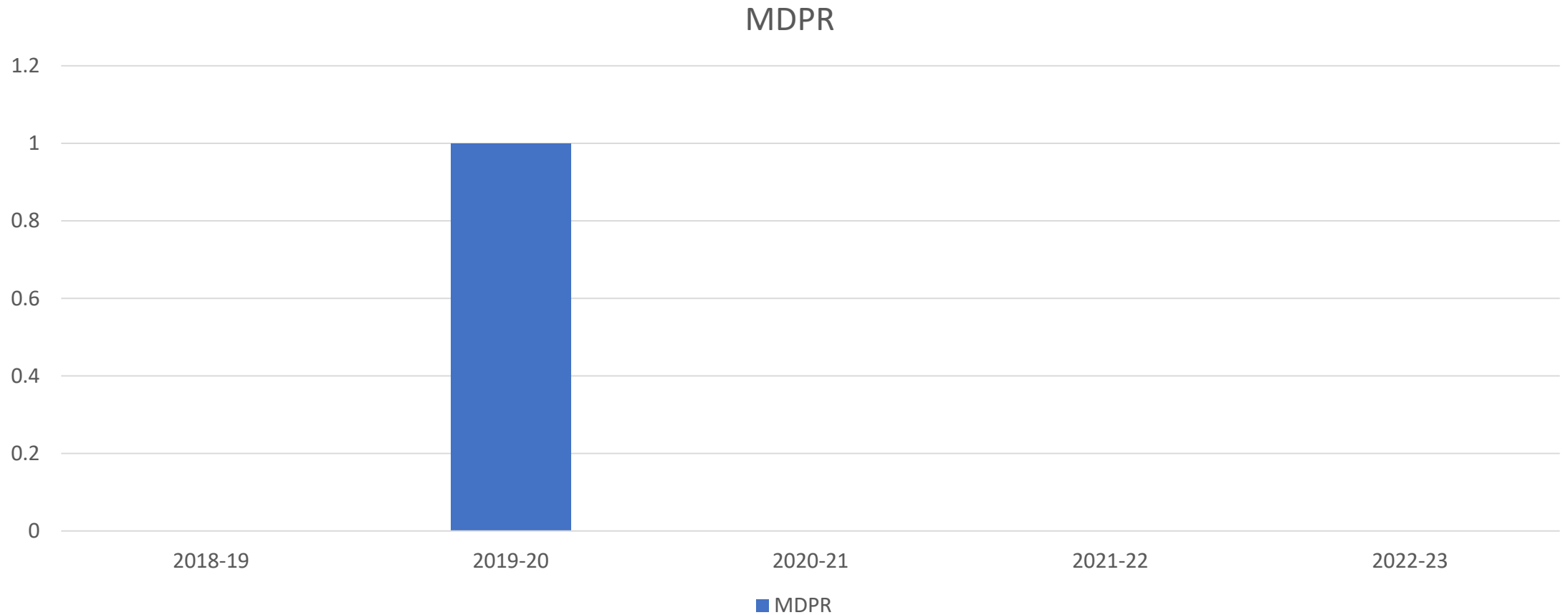
Volume d'activités (non-médical) Miriam / Miriam

Volume of activities (non-medical)

PL, AS, IN, CO



Volume des plaintes médicales Miriam / Miriam *Volume of medical complaints*



Analyse sommaire / Summary Analysis

- Le nombre de dossiers de maltraitance est en croissance année après année / *Abuse cases numbers are increasing year after year*
- Nombre de dossiers marginal provenant de Miriam depuis 5 ans / *Marginal number of files coming from the Miriam for the last 5 years*

Questions du public / Questions from the public

1. Families have identified communication issues that have led to lack of trust between themselves and MH staff. How would you address this issue?
2. Families have identified poor management of power imbalances at MH. How would you address this issue?
3. How would you describe the quality of services when, for instance, the single offering to a client is based on out-of-date research and is admittedly punitive to the client and family?

Merci de votre écoute / *Thank you for listening*

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Ouest-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec



ciusscentreouest.ca/plaintes
ciusswestcentral.ca/complaints

514-340-8222
ext. 24222

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
Office of the Service Quality and Complaints Commissioner

Scannez ce code QR
pour accéder à notre
page web :



Scan this QR code to
access our webpage:

