

merci pour la vie

merci pour la vie transplant
québec

Comment formuler votre plainte

Le service aux plaintes de Transplant Québec peut aussi vous accompagner dans vos démarches pour formuler votre plainte.

Vous pouvez formuler votre plainte de façon confidentielle.

Voici des points à considérer pour préciser votre plainte :

- ☐ Chronologie des faits
- ☐ Dates importantes
- ☐ Noms et titres des personnes impliquées
- ☐ Raisons pour la plainte
- ☐ Sommaire des actions menées
- ☐ Autres éléments : _____

Recours et coordonnées

Recours de 1^{re} instance

Service aux plaintes de Transplant Québec

1-855-373-1414

plainte@transplantquebec.ca

Recours en 2^e instance

Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du service aux plaintes de Transplant Québec, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen :

1-800-463-5070

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

**transplant
québec**

Siège social
4100, rue Molson
Bureau 200
Montréal (Québec)
H1Y 3N1

Site de Québec
1305, rue du Blizzard
Bureau 100
Québec (Québec)
G2K 0A1

Ligne Info-don d'organes : 1 877 463-6366
info@transplantquebec.ca
transplantquebec.ca

Traitement des plaintes :

Qualité et équité au cœur de notre démarche



Service aux plaintes

Pourquoi porter plainte ?

Porter plainte est un geste constructif qui contribue à améliorer la qualité de nos services.

Avant de formuler une plainte, vous pouvez en discuter avec le personnel responsable.

Le service aux plaintes permet à toute personne s'estimant lésée dans ses droits :

- D'exprimer son insatisfaction.
- De déposer une plainte ou un commentaire à l'égard de la qualité des services rendus.

Qui peut porter plainte ?



Les proches du donneur, le receveur, le représentant légal du majeur inapte, les parents d'un mineur, le donneur potentiel, le receveur, la personne en attente peuvent déposer une plainte verbale ou écrite, par téléphone, par courriel ou en personne.

Le rôle du service aux plaintes

- 1 Confirme la réception de votre plainte.
- 2 Examine votre requête pour bien cerner le problème.
- 3 Tente de résoudre le problème en vous demandant votre version des faits.
- 4 Recueille les informations nécessaires auprès des personnes en cause.
- 5 Informe des résultats dans les 45 jours suivant la réception de votre plainte.
- 6 Informe des conclusions qui sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou les mesures correctives qui sont recommandées à l'organisation.

Exemples d'insatisfaction

- Délais perçus comme trop rapides pour prendre une décision après l'annonce du décès.
- Délais perçus comme trop long en regard du processus.
- Manque de clarté dans les informations reçues, causant confusion ou doute.
- Communication perçue comme froide ou impersonnelle lors de l'approche, le consentement ou autre.
- Information insuffisante sur le processus de don et les étapes à venir.
- Manque de suivi pendant ou après le don.
- Préjugés ou incompréhensions non adressés (ex. : peur de la mutilation, anonymat du don).
- Incohérences dans les explications médicales ou les démarches administratives.
- Manque de soutien émotionnel pour les proches pendant et après le processus.

