

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles



Table des matières

Notre mission	1
Nos services offerts aux personnes victimes	1
Notre rôle auprès des personnes victimes d'infractions criminelles	1
Nos engagements envers vous	4
Mécanisme de plainte	5
a) La personne responsable de la réception des plaintes	5
b) La procédure pour formuler une plainte	5
c) Le délai de traitement d'une plainte.....	6
d) Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte	7
Coordonnées et heures d'ouverture du CPQS	8
Date d'adoption de la déclaration de services	8
Date de la dernière révision de la déclaration de services	8

Notre mission

Le CHU Sainte-Justine a pour mission d'améliorer la santé – considérée comme un équilibre physique, psychique, social et moral – des enfants, des adolescents et des mères du Québec, en collaboration avec nos partenaires du système de santé et ceux des milieux de l'enseignement et de la recherche.

Le CHU Sainte-Justine entend assumer pleinement chacun des six mandats découlant de sa mission universitaire :

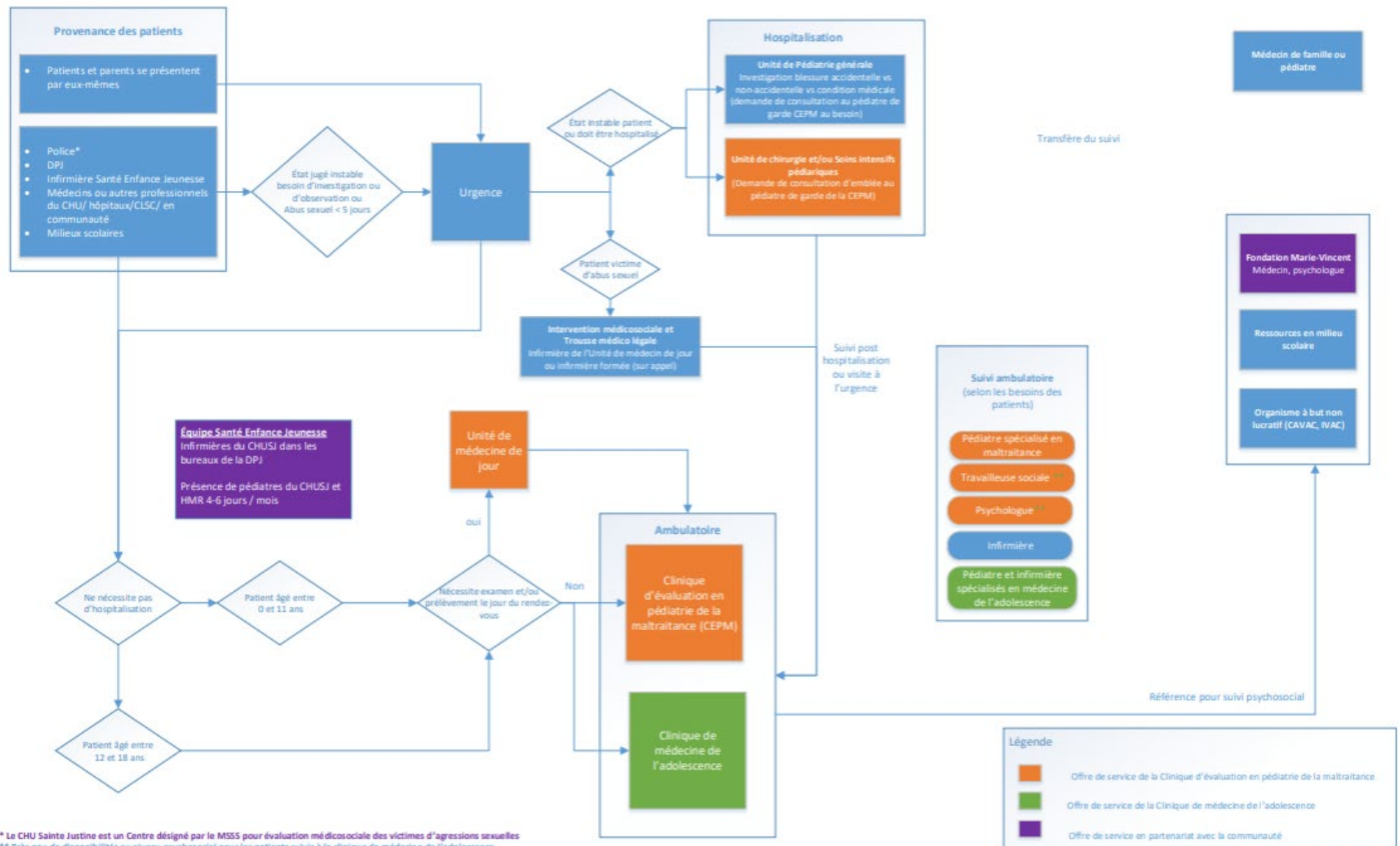
- soins spécialisés et ultraspécialisés;
- recherche fondamentale et clinique en santé de la mère et de l'enfant;
- enseignement auprès des futurs professionnels de la santé et des intervenants du réseau;
- promotion de la santé;
- évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé;
- réadaptation, adaptation et intégration sociale pour les enfants et les adolescents présentant une déficience motrice ou de langage.

Nos services offerts aux personnes victimes

Depuis 1975, le CHU Sainte-Justine a développé une expertise spécifique pour intervenir auprès des enfants et adolescents victimes de maltraitance ou d'agression et s'adapter aux nouvelles réalités et aux changements dans les réseaux autour desquels ils gravitent.

Différents services se sont mis en place pour permettre d'offrir une évaluation, un soutien et un suivi de qualité aux victimes.

Le schéma ci-dessous présente une synthèse du parcours de ces enfants et adolescents et des services offerts par les médecins et autres professionnels de la santé du CHU Sainte-Justine.



Une personne victime d'infraction criminelle est :

Toute personne physique qui, en raison de la perpétration d'une infraction criminelle à son égard ou à l'égard d'une autre personne, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychique ou une perte matérielle, que l'auteur de cette infraction soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou déclaré coupable.

Notre rôle auprès des personnes victimes d'infractions criminelles

Nous sommes là pour vous soutenir dans le cadre des services suivants :

Centre désigné pour l'intervention médicosociale auprès des victimes d'agression à caractère sexuel

Le CHU Sainte-Justine est un centre désigné pour l'évaluation médicosociale des victimes d'agression à caractère sexuel. Chacune des régions du Québec détient un ou plusieurs centres désignés. On compte quatre centres désignés à Montréal : deux pour adultes, deux pour enfants et adolescents, en milieu francophone et anglophone. Le programme est majoritairement dirigé par la clinique de médecine de l'adolescence du CHU Sainte-Justine.

Les enfants ou adolescents peuvent être évalués :

- À l'urgence, si l'agression à caractère sexuel est survenue dans les cinq (5) derniers jours, entre autres, pour les prélèvements médico-légaux, ou s'il y a problème concomitant urgent (symptôme, détresse, etc.). Une trousse médico-légale peut alors être utilisée pour recueillir des éléments de preuves.
- En clinique ambulatoire, soit à la clinique d'évaluation en pédiatrie de la maltraitance, soit en clinique de médecine de l'adolescence.

La clinique d'évaluation en pédiatrie de la maltraitance (0-11 ans)

Le CHU Sainte-Justine offre une expertise soutenant l'évaluation des enfants soupçonnés d'être victimes de maltraitance lorsqu'ils sont pris en charge au sein du centre hospitalier.

La clinique d'évaluation en pédiatrie de la maltraitance est multidisciplinaire et compte sur l'expertise de pédiatres (détenant une formation spécialisée en pédiatrie de la maltraitance), d'une infirmière-clinicienne, d'une travailleuse sociale et d'une psychologue. Outre l'évaluation pédiatrique et multidisciplinaire, une prise en charge psychosociale brève peut être offerte aux enfants victimes d'abus physique ou à caractère sexuel.

Les patients hospitalisés en pédiatrie générale sont d'abord évalués par le pédiatre responsable de l'unité où ils se trouvent. Ces pédiatres consultent au besoin les médecins experts en pédiatrie de la maltraitance qui élaboreront ensuite un dossier regroupant les informations utiles (photos, données, avis d'experts, etc.). Le dossier sera ensuite transmis aux demandeurs, tels que le Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) et, dans certains cas, le corps policier.

La clinique de médecine de l'adolescence : agression à caractère sexuel et mauvais traitements physiques non hospitalisés (12-17 ans)

La clinique de médecine de l'adolescence du CHU Sainte-Justine prend en charge les adolescents âgés de 12 à 17 ans, victimes de maltraitance physique ou d'agression à caractère sexuel. Quelques adolescents victimes de blessures non accidentelles ou de négligence dans leur famille y sont aussi évalués, hors d'un contexte d'urgence ou d'hospitalisation.

Services offerts en partenariat dans la communauté

L'équipe Santé Enfance Jeunesse

L'équipe Santé Enfance Jeunesse est répartie dans quatre bureaux du Centre jeunesse de Montréal et du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Il s'agit de quatre (4) infirmières du CHU Sainte-Justine et de quatre (4) pédiatres qui y font des cliniques ponctuelles.

Cette équipe est sollicitée pour assurer l'évaluation de santé des enfants signalés au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) et pour contribuer à établir s'il y a compromission de la santé de l'enfant. Le programme permet d'assurer un suivi de santé global en attendant que la situation sociofamiliale se stabilise ou qu'il soit pris en charge dans la communauté.

Le personnel soignant accompagne les intervenants sociaux à la suite d'un signalement, selon un accord de concertation en fonction d'alinéas de la loi de la protection de la jeunesse et procède à une évaluation globale de santé. Il peut aussi demander à l'intervenant social d'emmener l'enfant à la clinique pour l'évaluation de santé. Le personnel en soins infirmiers fait également le lien avec l'urgence ou la clinique

d'évaluation en pédiatrie de la maltraitance du CHU Sainte-Justine pour un complément d'investigation ou une évaluation urgente. Il soutient l'intervenant social en ce qui a trait à la santé de l'enfant ou de l'adolescent (interprétation de dossiers médicaux, réponse aux questions, etc.).

Le centre d'expertise Marie Vincent (expertise multisectorielle en abus sexuel)

Depuis 2006, le CHU Sainte-Justine travaille en partenariat avec le Centre d'expertise Marie Vincent qui offre une expertise de pointe dans l'évaluation globale et le traitement d'enfants de moins de 18 ans victimes d'agression à caractère sexuel. On y regroupe les services de santé (fournis sur place par le CHU Sainte-Justine), les services d'investigation policière (entrevue vidéo), un accompagnement aux parents et un traitement psychothérapeutique des enfants et des adolescents.

Le centre constitue un partenariat entre les instances policières et judiciaires, le réseau de santé, le Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ), le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), les groupes communautaires (entre autres en exploitation sexuelle), l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) et le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC).

Le programme de prévention du traumatisme crânien lié à la maltraitance des enfants (TC-ME)

En 2002, le CHU Sainte-Justine a développé un programme de prévention du traumatisme crânien lié à la maltraitance des enfants (TC-ME).

La première phase consiste en une intervention en milieu hospitalier après la naissance par l'infirmière auprès des parents à l'aide de trois (3) fiches (pleurs, colère et TC-ME). Ce programme est intégré dans la politique de périnatalité du Québec et des formations ont été données dans toute la province. Un monitoring a été demandé aux différents centres hospitaliers pour suivre le programme.

Le thermomètre de la colère constitue la deuxième phase du programme. Il peut être utilisé en centre local de services communautaires (CLSC), en clinique privée, par les intervenants de la DPJ et autres. Il s'agit d'un outil de prévention de maltraitance globale pour les bébés, les enfants et les adolescents. Des formations ont été données dans plusieurs CLSC au Québec.

Si nous ne pouvons répondre à vos besoins, nous vous orienterons vers le service ou l'organisme pouvant le faire.

Nos engagements envers vous

Au CHU Sainte-Justine tous s'engagent vers un savoir-être et un savoir-faire et une conduite personnelle et professionnelle reposant sur quatre valeurs essentielles :

La **quête de l'excellence** en restant ouvert à l'évolution des pratiques toujours basées sur les meilleures connaissances, en partageant ses connaissances, en donnant un espace de liberté aux autres et en soutenant chacun pour exprimer sa créativité et tenter d'innover, en faisant place au dialogue avec les collègues, les patients et les familles.

La **bienveillance** en reconnaissant et en tentant de comprendre la réalité de l'autre sans la juger, en reconnaissant l'importance de chacun, en favorisant le dialogue, en soutenant et en accompagnant chaque personne, en se traitant avec respect dans un milieu exempt de violence.

Le **partenariat** en construisant ensemble les soins et les services, en tenant compte des multiples personnes et réalités, en favorisant une approche coordonnée, globale et interdisciplinaire, dans un souci constant de continuité dans la relation et les soins et services, en considérant que nous sommes tous interdépendants, d'où la nécessité de faire équipe ensemble.

L'**engagement individuel et collectif** en se sentant responsable et imputable des soins et services, en considérant que la contribution de chacun est nécessaire pour offrir les soins et les services répondant aux besoins des patients et de leurs proches.

Mécanisme de plainte

a) La personne responsable de la réception des plaintes

Avant de porter plainte, vous devriez d'abord en parler avec le personnel responsable des soins et des services de l'établissement.

Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale, de façon confidentielle, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) de l'établissement.

Ce dernier s'assurera de la recevabilité de votre plainte et vous orientera vers le bon interlocuteur s'il n'a pas compétence pour traiter la plainte reçue. Dans tous les cas, il vous donnera toute l'information requise sur la suite des choses et vous accompagnera jusqu'à ce que le transfert soit complété.

Le commissaire est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers pour l'établissement. Conformément aux dispositions de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux* (LGSSS), il détient l'indépendance nécessaire à la réalisation de ses fonctions. Il est là pour vous écouter, vous informer sur la procédure et s'assurer que vos droits sont respectés. À la suite de l'examen des plaintes, il adresse des recommandations à l'établissement, lorsque requis. Il en assure le suivi de concert avec le Comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

b) La procédure pour formuler une plainte

- Plusieurs modalités permettent à l'usager de communiquer avec l'équipe du Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Les coordonnées pour joindre l'équipe sont disponibles sur le site internet de l'établissement. Veuillez vous référer à la section « Coordonnées et heures d'ouverture du CPQS » à la page 8 du présent document.
- Vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale (par téléphone ou en personne).
- Il est possible de formuler une plainte en utilisant le formulaire électronique disponible sur le site internet.
- Si vous manifestez l'intention de formuler une plainte, vous serez référé au commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CHU Sainte-Justine.
- Tout intervenant doit vous fournir les renseignements vous permettant d'avoir rapidement accès aux services du commissaire.

- Un formulaire en format papier est disponible dans les différentes cliniques, unités de soins et kiosques d'information du CHU Sainte-Justine et du Centre de réadaptation Marie Enfant.
- Tout intervenant à qui vous adressez une plainte écrite doit l'acheminer sans délai au commissaire.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Une plainte écrite peut être formulée en tout temps en utilisant le formulaire (version papier) disponible aux différents endroits au CHU Sainte-Justine et au Centre de réadaptation Marie Enfant. Les coordonnées du Bureau du commissaire ainsi que les différentes ressources disponibles sont indiquées à l'endos du formulaire. Il est également possible d'utiliser l'adresse courriel dédiée au commissaire ou d'utiliser le formulaire web disponible sur le site internet du centre hospitalier.

Un membre de l'équipe communiquera avec vous dans les 48 heures ouvrables à la suite du message téléphonique laissé sur la boîte vocale ou à la réception d'une plainte écrite (formulaire papier, formulaire web ou courriel).

Pour obtenir de l'assistance dans votre démarche de formulation de plainte :

Vous avez le droit d'être accompagné et assisté par toute personne de votre choix, y compris par l'un ou l'autre des acteurs suivants :

Le [centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes \(CAAP\)](#) de votre région. Ce dernier peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches. Leurs services sont gratuits et confidentiels. Composez le 1 877 767-2227 (numéro sans frais).

Le comité des usagers du CHUSJ peut également vous aider. 514 345-4931, poste 5902 ou comitedesusagers.hsj@ssss.gouv.qc.ca.

Il est également possible que l'agente de liaison/Navigatrice de services pour les Autochtones vous accompagne dans le processus : 514-345-4931, poste 117392 ou liaisonautochtone.hsj@ssss.gouv.qc.ca

Pour connaître les coordonnées des ressources concernées, consultez [Québec.ca/sante-plaintes](http://Quebec.ca/sante-plaintes).

c) Le délai de traitement d'une plainte

Le délai de traitement de la plainte est de 45 jours « calendrier ».

Voici les principales étapes lorsque vous communiquez avec un commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

1. Le commissaire reçoit votre demande et peut vous assister dans la formulation de votre plainte, si requis.
2. Le commissaire devra s'assurer du consentement de l'utilisateur âgé de plus de 14 ans si la plainte est formulée par une autre personne (parent, tuteur, représentant légal).
3. Dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, un accusé de réception confirmant l'ouverture du dossier de plainte vous sera transmis.
4. Si la plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine, votre plainte sera transmise par le commissaire au médecin examinateur de l'établissement qui est responsable de traiter ces plaintes. Le commissaire vous en informera par écrit.
5. Le commissaire ou le médecin examinateur examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. On vous demandera votre version des faits.
6. Le commissaire ou le médecin examinateur recueille des renseignements auprès des personnes concernées. Il peut également consulter tout document pertinent, incluant votre dossier médical au CHUSJ.
7. Le commissaire ou le médecin examinateur vous informe des résultats dans les 45 jours (jours calendrier) suivant la réception de votre plainte. Les conclusions sont transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite. Ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou des mesures correctives qui sont recommandées à l'établissement, le cas échéant.

d) Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte

Conclusions et délai

- Le commissaire ou le médecin examinateur doit vous communiquer les conclusions de l'analyse de votre plainte au plus tard 45 jours après la réception de celle-ci.
- Le commissaire doit également vous informer du recours que vous avez auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre.
- Le médecin examinateur doit également vous informer du recours que vous avez auprès du Comité de révision ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre.

Coordonnées et heures d'ouverture du CPQS

Renseignements généraux

Heures d'ouverture : 8 h à 16 h (jours ouvrables)

Téléphone : 514 345-4749 (ligne directe)

Local : A 921

Courriel : commissaire.message.hsj@ssss.gouv.qc.ca

Formulaire de plainte en ligne : [Services connexes aux soins offerts au CHU Sainte-Justine \(chusj.org\)](https://services.connexes.aux.soins.offerts.au.chu.sainte-justine.chusj.org)

Site Web : [Commissaire aux plaintes et à la qualité des services](https://www.commissaire.aux.plaintes.et.aux.qualite.des.services.gouv.qc.ca)

CHU Sainte-Justine

3175, chemin de la Côte-Sainte-Catherine Montréal,

H3T 1C5

Québec

514 345-4931

Date d'adoption de la déclaration de services : 29 août 2023

Date de la dernière révision de la déclaration de services : 8 juin 2026