

ANNEXE 1**LES DÉFINITIONS UTILES POUR LA COMPRÉHENSION DES DONNÉES**

Demande d'aide et de référence : demande pour laquelle le Protecteur du citoyen ne peut intervenir, soit parce qu'elle concerne une instance sur laquelle il n'a pas compétence ou parce qu'il s'agit d'une matière d'ordre privé. Pour le réseau de la santé et des services sociaux, l'utilisateur doit d'abord formuler sa plainte auprès de l'instance locale ou régionale. Le Protecteur du citoyen peut donc diriger un usager à l'instance de premier recours, si cette démarche n'a pas été effectuée.

Demande d'assistance : demande pour laquelle l'intervention du Protecteur du citoyen consiste à aider le citoyen ou l'utilisateur dans sa démarche auprès d'un ministère, d'un organisme ou d'une instance du réseau de la santé et des services sociaux.

Demande d'information : demande de services pour laquelle le Protecteur du citoyen conclut qu'il s'agit d'une simple demande d'information.

Demande de services : toute demande acheminée au Protecteur du citoyen pour obtenir de l'information, une référence et de l'assistance, pour déposer une plainte ou faire un signalement.

Demande hors compétence : demande pour laquelle le Protecteur du citoyen conclut qu'elle vise une instance ou un sujet qui n'est pas de sa compétence.

Demande réorientée : en cours d'examen du motif de plainte, le Protecteur du citoyen a identifié une possibilité de solution externe et a dirigé le citoyen vers l'instance appropriée. Dans le cas des motifs de signalement, ceux-ci sont réorientés vers les agences régionales.

Demande sous compétence : demande pour laquelle le Protecteur du citoyen conclut qu'elle vise un ministère, un organisme ou une instance du réseau de la santé et des services sociaux.

Examen interrompu : le Protecteur du citoyen, après examen initial, a dû interrompre son intervention pour l'un ou l'autre des motifs prévus aux lois qu'il applique. L'examen peut aussi être interrompu à la demande du citoyen ou parce que la situation a pu être réglée entre-temps.

Instance : ministère, organisme gouvernemental, établissement ou mission du réseau de la santé et des services sociaux (hôpital, centre local de services communautaires, centre jeunesse, centre d'hébergement et de soins de longue durée, centre de réadaptation), organisme du réseau (y compris les organismes communautaires visés par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*), résidence privée pour personnes âgées, entreprise de services ambulanciers et centre de détention.

Motif de plainte : sujet à l'origine de l'insatisfaction du plaignant. Une plainte peut comprendre un ou plusieurs motifs.

Plainte : insatisfaction exprimée par un citoyen, ou un groupe de citoyens, à l'égard d'un service reçu ou requis d'un fonctionnaire, d'un ministère, d'un organisme ou d'un intervenant du réseau de la santé et des services sociaux sur lequel le Protecteur du citoyen a compétence pour intervenir. Le service peut concerner une décision, un comportement ou une pratique qui a pu causer un tort ou porter atteinte aux droits du citoyen ou de l'utilisateur.

Plainte fondée : au terme de l'examen, la conclusion montre que le citoyen ou l'utilisateur a subi un préjudice. Lorsque cela est possible, le Protecteur du citoyen formule des recommandations à l'instance visée pour corriger la situation.

Plainte non fondée : au terme de l'examen, la conclusion montre que le citoyen ou l'utilisateur n'a subi aucun préjudice.

Portée collective : le Protecteur du citoyen s'assure que les personnes qui n'ont pas fait appel à ses services et qui se retrouvent dans la même situation que le plaignant bénéficient de la correction obtenue.

Portée individuelle : le Protecteur du citoyen obtient la correction de la situation pour la personne qui s'est adressée à lui.

Recommandation : action demandée à une instance pour corriger un préjudice.

Signalement : le fait de porter une situation compromettant la santé ou le bien-être d'un ou de plusieurs usagers du réseau de la santé et des services sociaux à l'attention du Protecteur du citoyen. Le signalement est effectué par un tiers, c'est-à-dire par une personne autre que l'utilisateur ou son représentant.