

- Vous voulez en connaître plus sur vos droits?
- Vous pensez qu'une amélioration devrait être apportée en milieu d'hébergement?
- Vous ne savez pas comment formuler une plainte ?

Appelez-nous!

Vous désirez simplement manifester une insatisfaction sur les services d'hébergement: adressez-vous d'abord à l'intervenant ou à son supérieur immédiat Mme Céline Leclair au CSSS des Collines au 819-459-1112 poste 6233, sans frais : 1-877-459-1112 poste 6233.

D'AUTRES NUMÉROS UTILES :

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Est impartiale, elle n'occupe aucune autre fonction dans l'établissement, reçoit votre plainte, peut vous assister pour la faire, procède à l'enquête et vous remet ses conclusions dans un délai de 45 jours.

Mme Sylvie Daigle

Tél. : 1-877-459-1112 poste 2520 ou 819-459-1112 poste 2520



La personne-ressource du comité des usagers

Mme Camile Spain, directrice générale adjointe.

Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Outaouais

Offre information, support, assistance et accompagnement pour les plaintes et cela gratuitement.

Tél. : 1-877-767-2227 ou 819-770-3637



La coordonnatrice des services d'hébergement au CSSS des Collines

Pour discuter avec vous des besoins particuliers de la personne hébergée ou pour lui faire part d'une insatisfaction.

Mme Céline Leclair

Tél.: 1-877-459-1112 poste 6233 ou 819-459-1112 poste 6233



Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de santé et de services sociaux de l'Outaouais

Pour une plainte sur une résidence privée d'hébergement ou sur un organisme communautaire.

Mme Anne Saumure

Tél. : 819-776-7653



Le protecteur du citoyen

Pour adresser une plainte en 2^e recours si vous êtes insatisfait des conclusions émises par la commissaire locale aux plaintes.

Tél. : 1-800-463-5070

Télécopieur : 1-866-902-7130

Centre de santé et de services sociaux des Collines

Votre comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux des Collines est là dans votre intérêt.



Depuis l'année 2005, chaque établissement de santé et de services sociaux du Québec se doit d'avoir un comité des usagers de cet établissement et un comité de résidents lorsqu'il y a hébergement de personnes.

QU'EST-CE QU'UN USAGER EXACTEMENT?

Un usager, c'est toute personne qui a ou a eu recours aux services de santé ou aux services sociaux dispensés par le CSSS des Collines dans l'une ou l'autre de ses installations (un point de services de CLSC, le centre d'hébergement, l'Hôpital Mémorial de Wakefield). Ce terme comprend aussi tout représentant légal de l'utilisateur.

EST UN RÉSIDENT ALORS, C'EST UN RÉSIDENT DU TERRITOIRE?

Non, le résident est l'utilisateur qui est hébergé dans une de nos installations d'hébergement soit au centre d'hébergement La Pêche ou encore dans l'unité réservée aux personnes ayant des pertes cognitives à l'Hôpital Mémorial de Wakefield. Ça inclut nos ressources dans la communauté avec lesquelles nous avons des ententes de services. Ça ne comprend pas les personnes hébergées au Pavillon des Collines qui est plutôt considéré comme une ressource privée.

POURQUOI UN COMITÉ DES USAGERS?

Pour qu'un groupe de personnes se préoccupe spécifiquement des droits des usagers et de l'amélioration continue des conditions de vie dans chacune des installations de l'établissement où ils sont hébergés.

Un comité des usagers et un comité de résidents sont les gardiens des droits des usagers.

LES DROITS DES USAGERS SONT :

- Être informé sur les services existants et la façon de les obtenir;
- Être informé sur son état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences;
- Choisir le professionnel ou l'établissement dont il recevra les services,
- Participer aux décisions qui le concernent;
- Accepter ou refuser les soins;
- Être accompagné ou assisté lorsqu'il désire obtenir de l'information sur les services ou lorsqu'il désire porter plainte;
- Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire ;
- Recevoir des soins en cas d'urgence;
- Avoir accès à son dossier;

- Pour la personne d'expression anglaise, recevoir des services dans sa langue selon le programme d'accès à ces services établi pour la région;
- Avoir droit à la confidentialité de son dossier;
- Être informé d'un accident lors de la prestation des services.

LES FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS SONT DE :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte;
- S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.