



PLAINTES OU INSATISFACTIONS CLIENTÈLE HÉBERGÉE À LA DPD

Ce que vous devez savoir

Les équipes de la Direction des programmes Déficiences (DPD) font tout en leur pouvoir pour offrir un service de qualité et le meilleur suivi possible auprès des usagers et de leurs proches. Toutefois, si vous rencontrez un obstacle quant à la prestation de soins et services, sachez que des solutions s'offrent à vous afin d'adresser la problématique en toute confiance et nous permettre d'agir avec diligence!

Exemples de sujets pouvant susciter des questionnements :

- les services reçus ou auxquels l'utilisateur est en droit d'avoir;
- la gestion du budget de l'utilisateur;
- l'activité occupationnelle ou le temps passé à la chambre;
- l'heure du coucher;
- le délai dans les retours d'appel par les intervenants du CISSS;
- la médication;
- l'hygiène corporelle;
- les incidents/accidents déclarés.

Vous avez un doute, un questionnement, une insatisfaction face aux services rendus ?

1. Parlez-en d'abord à l'intervenant pivot (IP) de l'utilisateur. Il tentera de régler la situation avec vous.
2. Communiquez avec le gestionnaire du programme si vous n'obtenez pas satisfaction auprès de l'intervenant pivot.
3. Vous faites toujours face à une insatisfaction? Interpellez le comité des usagers, si cela n'est pas déjà fait.
4. Le comité des usagers pourrait vous diriger vers le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (qualité des services ou maltraitance) si la situation n'est pas réglée à la suite de ces étapes.

Vous pouvez également communiquer avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services à n'importe quelle étape du processus.

Saviez-vous que...

Le CISSS fait la promotion de la bienveillance en lien avec la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité? En cas d'abus ou de maltraitance, une prise en charge rapide est assurée par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le CISSS travaille étroitement avec la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) lors de situation impliquant un mineur pour lequel la sécurité ou son développement peut ou est compromis?



PLAINTES OU INSATISFACTIONS CLIENTÈLE HÉBERGÉE À LA DPD

Ce que vous devez savoir

Comité des usagers

Vous accompagne avant, pendant ou après toutes les étapes du processus en cas de doute, de questionnement ou d'insatisfactions face aux services rendus à votre enfant par l'établissement.

Celui-ci englobe les comités de proximité et a pour mandat de :

- renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- promouvoir l'amélioration de leurs conditions de vie;
- évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services;
- défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers qui en font la demande;
- accompagner et assister, sur demande, un usager, un parent ou un représentant dans ses démarches;
- accompagner ou assister un usager, un parent, un proche ou un représentant qui veut formuler une plainte.

Coordonnées

Intervenant pivot

Téléphone

Gestionnaire

Téléphone

Le comité des usagers comporte des comités de proximité pour les différentes clientèles :

- **Comité des Services de réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort (SRSOR) - CRDITSA**
450 348-6121, poste 2407 | comiteusagerssrsor@gmail.com
- **Comité du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et du trouble du spectre de l'autisme (CRDITEDME) - CRDITSA**
450 446-7477, poste 2400 ou 1 866-446-3006 | info@cuditsa.ca
- **Comité du Centre montréalais de réadaptation (CMR) - DP**
1 888-815-6883 | comitedesusagers@cmrmonteregie.ca

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

1 800 700-0621, poste 2462 | insatisfactions-plaintes.ciassmo16@ssss.gouv.qc.ca

Notre mission

Maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

Notre vision

Des soins de santé et des services accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins des Québécois.

Nos ambitions

Le CISSS de la Montérégie-Ouest réalise ses ambitions en osant innover dans ses façons de faire et ainsi il se démarque et rayonne par :

- L'excellence de son offre de soins et services intégrés de proximité axée sur l'interdisciplinarité, l'accessibilité et l'adaptation aux besoins de sa population;
- Son courage à questionner et à améliorer ses pratiques professionnelles, cliniques et de gestion;
- La reconnaissance de la contribution de son personnel et la mise en place de pratiques de gestion humaines;
- La force de ses liens avec ses partenaires.

Nos valeurs

Nos actions sont guidées par cinq valeurs, interdépendantes et en équilibre : bienveillance, collaboration, engagement, audace et cohérence.