



AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES: NOTRE PRÉOCCUPATION CONSTANTE!

Le CSSS Haut-Richelieu – Rouville accorde une grande importance à la qualité de ses services et au respect des droits des usagers. Si vous êtes insatisfait ou que vous pensez que vos droits n'ont pas été respectés, tentez d'abord d'en parler aux personnes concernées. Dans plusieurs cas, cette simple démarche suffit à régler la situation qui vous préoccupe. Toutefois, si cette première démarche ne vous satisfait pas, vous pouvez formuler une plainte, verbalement ou par écrit, auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

978, boulevard du Séminaire Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1E5
Téléphone : 450 358-2578, poste 8837



COMITÉ DES USAGERS

Il existe aussi un comité des usagers qui peut vous renseigner sur vos droits et vos obligations en tant qu'usager des services du CSSS Haut-Richelieu – Rouville. De plus, ce comité peut vous accompagner si vous désirez porter une plainte.

978, boulevard du Séminaire Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1E5
Téléphone : 450 358-2578, poste 8958

www.santemonteregie.qc.ca/haut-richelieu-rouville

CONTRIBUTION DE L'USAGER



ON PREND SOIN
DE NOTRE MONDE

Centre de santé et de services sociaux
Haut-Richelieu – Rouville

LE CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX HAUT-RICHELIEU – ROUVILLE

s'engage à offrir des soins et des services de qualité à ses usagers¹ et améliorer constamment ses façons de faire. Notre approche est empreinte des valeurs préconisées par l'établissement, soit le souci de la personne, le respect et la considération, l'engagement et la collaboration, la communication ouverte et transparente, l'épanouissement des compétences.

Ces valeurs s'articulent à l'intérieur d'un code d'éthique qui reflète notre manière de faire et d'être avec les usagers. À cet égard, nous invitons les usagers de l'établissement à respecter certaines consignes qui contribuent à nos efforts :

- Participer, dans la mesure du possible, à l'amélioration de votre état de santé; vous en êtes le premier responsable.
- Maintenir ou avoir des relations de qualité et de respect avec vos voisins de chambre, d'étage ou d'unité.
- Favoriser des rapports harmonieux et respectueux avec les intervenants qui œuvrent auprès de vous.
- Remettre à votre famille ou un proche tout objet de valeur ou substance pouvant être nuisible ou dangereuse pour vous-même ou autrui.



- Respecter les mesures de contrôle de prévention des infections.
- Inviter vos visiteurs à respecter les heures de visites et les mesures de contrôle de prévention des infections.
- Prévenir, dans la mesure du possible, toute situation risquée pour votre état de santé, de bien-être et celui des autres usagers.
- Respecter les consignes de sécurité ainsi que les règles en vigueur dans l'établissement.
- Prendre toutes les précautions requises afin de préserver les biens de l'établissement mis à votre disposition.
- Utiliser les services offerts par l'établissement de façon judicieuse, respecter les rendez-vous fixés et prévenir dans les meilleurs délais si vous êtes dans l'impossibilité de vous présenter.

- Respecter les modalités d'admission, d'inscription et de congé de l'établissement. Quitter votre chambre lorsque votre congé est donné et que vous pouvez réintégrer votre domicile ou qu'une place vous est assurée auprès d'une autre ressource en mesure de répondre à vos besoins de santé et de services sociaux.
- Prendre connaissance des informations nécessaires sur les différentes offres de service et les limites ou restrictions applicables à l'établissement.
- Participer, autant que possible, aux soins et aux services qui vous concernent. Participer aux rencontres de préparation de votre plan d'intervention ou plan de services individualisés et exprimer vos besoins et attentes.
- Informer, s'il y a lieu, l'établissement de l'existence d'un mandat en cas d'incapacité ou d'un régime de protection.
- Verser les contributions si applicables. D'ailleurs, nous vous invitons à acquitter les frais dans les délais fixés.



¹ **USAGER** : Toute personne qui a reçu, reçoit, aurait dû recevoir ou requiert des soins ou des services sur une base interne ou externe de l'établissement ou dans une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement. Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'usager au sens de l'article 12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.