

Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

Comité des usagers

1800, rue Dessaulles Local A-1020
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 2T2

Téléphone : 450.771.3333 ou 514.287.7593 Poste 8209
Courriel : comite.usagersCSSRY@rrsss16.gouv.qc.ca
www.santemonteregie.qc.ca

Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

Comité des usagers

1800, rue Dessaulles Local A-1020
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 2T2

Téléphone : 450.771.3333 ou 514.287.7593 Poste 8209
Courriel : comite.usagersCSSRY@rrsss16.gouv.qc.ca
www.santemonteregie.qc.ca

Le comité des usagers... une contribution à l'amélioration de la qualité des services !

Le comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska (CSSRY) est un organisme qui vise **la défense, la protection et le respect des droits des usagers**.

Il représente l'ensemble des usagers recevant des services du CSSRY.

Les fonctions du comité des usagers :

- **Renseigner** les usagers ou leurs représentants, sur leurs droits et leurs obligations.
- **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services.
- **Défendre** les droits et les intérêts des usagers auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente.
- **Accompagner et assister**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.
- **Faire valoir** les besoins et les attentes des usagers auprès de la direction du CSSRY.

Ce que le comité peut faire pour vous :

- Vous informer et vous diriger selon vos besoins.
- Vous renseigner sur vos droits et sur la procédure de plainte.
- Vous assister et vous accompagner dans votre démarche.
- Vous référer aux meilleures ressources disponibles.

Important !

Le rôle du comité des usagers n'est pas de traiter les plaintes mais de vous aider dans vos démarches pour faire respecter vos droits.

SERVICES GRATUITS ET CONFIDENTIELS !

Le comité des usagers... une contribution à l'amélioration de la qualité des services !

Le comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska (CSSRY) est un organisme qui vise **la défense, la protection et le respect des droits des usagers**.

Il représente l'ensemble des usagers recevant des services du CSSRY.

Les fonctions du comité des usagers :

- **Renseigner** les usagers ou leurs représentants, sur leurs droits et leurs obligations.
- **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services.
- **Défendre** les droits et les intérêts des usagers auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente.
- **Accompagner et assister**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.
- **Faire valoir** les besoins et les attentes des usagers auprès de la direction du CSSRY.

Ce que le comité peut faire pour vous :

- Vous informer et vous diriger selon vos besoins.
- Vous renseigner sur vos droits et sur la procédure de plainte.
- Vous assister et vous accompagner dans votre démarche.
- Vous référer aux meilleures ressources disponibles.

Important !

Le rôle du comité des usagers n'est pas de traiter les plaintes mais de vous aider dans vos démarches pour faire respecter vos droits.

SERVICES GRATUITS ET CONFIDENTIELS !

Comité des usagers — CSSS Richelieu-Yamaska

Soutien aux personnes insatisfaites des services et dont les droits ne sont pas respectés dans le réseau de la santé et des services sociaux Richelieu-Yamaska.

- Information et référence
- Soutien et conseil
- Accueil et écoute
- Assistance et accompagnement

GRATUIT ET CONFIDENTIEL

Les services reçus dans le réseau de la santé et des services sociaux Richelieu-Yamaska n'ont pas été satisfaisants?

Vos droits ne sont pas respectés?

DITES-LE, C'EST VOTRE DROIT !

Vous pouvez exprimer votre insatisfaction à l'égard des services reçus ou que vous auriez dû recevoir des instances suivantes :

- Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska
- Hôpital Honoré-Mercier
- CLSC de la MRC-d'Acton
- CLSC des Patriotes
- CLSC des Maskoutains
- Centre d'hébergement Andrée-Perrault
- Centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe
- Centre d'hébergement de la MRC-d'Acton
- Centre d'hébergement Marguerite-Adam
- Centre d'hébergement Montarville
- Soins à domicile
- Résidences privées certifiées
- Ressources intermédiaires ou de type familial relevant du CSSSR

Contactez-nous, nous mettrons tout en œuvre pour vous informer sur vos droits, vous aider à formuler votre plainte et vous accompagner dans votre démarche.

Comité des usagers — CSSS Richelieu-Yamaska

450.771.3333 ou 514.287.7593 Poste 8209

Courriel : comite.usagersCSSSR@rrsss16.gouv.qc.ca

Comité des usagers — CSSS Richelieu-Yamaska

Soutien aux personnes insatisfaites des services et dont les droits ne sont pas respectés dans le réseau de la santé et des services sociaux Richelieu-Yamaska.

- Information et référence
- Soutien et conseil
- Accueil et écoute
- Assistance et accompagnement

GRATUIT ET CONFIDENTIEL

Les services reçus dans le réseau de la santé et des services sociaux Richelieu-Yamaska n'ont pas été satisfaisants?

Vos droits ne sont pas respectés?

DITES-LE, C'EST VOTRE DROIT !

Vous pouvez exprimer votre insatisfaction à l'égard des services reçus ou que vous auriez dû recevoir des instances suivantes :

- Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska
- Hôpital Honoré-Mercier
- CLSC de la MRC-d'Acton
- CLSC des Patriotes
- CLSC des Maskoutains
- Centre d'hébergement Andrée-Perrault
- Centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe
- Centre d'hébergement de la MRC-d'Acton
- Centre d'hébergement Marguerite-Adam
- Centre d'hébergement Montarville
- Soins à domicile
- Résidences privées certifiées
- Ressources intermédiaires ou de type familial relevant du CSSSR

Contactez-nous, nous mettrons tout en œuvre pour vous informer sur vos droits, vous aider à formuler votre plainte et vous accompagner dans votre démarche.

Comité des usagers — CSSS Richelieu-Yamaska

450.771.3333 ou 514.287.7593 Poste 8209

Courriel : comite.usagersCSSSR@rrsss16.gouv.qc.ca