

Communiqué de presse

Insatisfait des services?

Une occasion
de les *améliorer!*

Pour diffusion immédiate

SEMAINE DES DROITS DES USAGERS :
« LE DROIT DE PORTER PLAINTÉ »

Gatineau, le 22 septembre 2016 – Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Outaouais, monsieur Louis-Philippe Mayrand, est fier de souligner la Semaine des droits des usagers, qui se déroulera du 22 au 30 septembre 2016.

Le thème cette année est consacré au **droit de porter plainte**. « Après une année marquée par la réorganisation du réseau de la santé, l'importance de bien informer les usagers de leurs droits de porter plainte est essentiel », affirme monsieur Mayrand. Selon lui, les usagers seront ainsi en mesure de mieux les connaître et de s'en prévaloir, ce qui permettra d'améliorer les services.

D'ailleurs, plusieurs activités se dérouleront dans plusieurs installations du CISSS de l'Outaouais tout au long de la semaine afin de souligner l'importance du rôle et de la contribution de l'utilisateur dans l'amélioration de la qualité des soins et des services.

Rappelons que le droit de porter plainte est prévu dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) qui reconnaît ce droit comme étant essentiel et ce, afin de susciter la confiance des usagers.

Notons qu'au cours de la dernière année, 46 recommandations ont été adressées au CISSS de l'Outaouais et celles-ci ont été traitées avec diligence. Parmi ces recommandations formulées par le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, il y a notamment le port obligatoire de la carte d'identité par les employés ainsi que la mise à jour de l'information destinée aux usagers qui doivent se rendre à l'extérieur de la région pour des soins et des services.

Quelques chiffres pour 2015-2016

424 demandes d'examen de plaintes

1 192 demandes d'assistance en provenance des usagers

46 recommandations acheminées au CISSS de l'Outaouais

Communiqué de presse

Pour plus d'information sur les droits des usagers :
<http://www.rpcu.qc.ca/fr/semaine-des-droits.aspx>

À propos du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services est indépendant et est responsable envers le Conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

-30-

Source :

Patricia Rhéaume

Agente d'information – Relations médias

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais

Téléphone: 819 966-6562

