

# BIENS ET SERVICES

fournis :

## Par la famille

- ▶ accessoires électriques ou à piles (conformes aux normes de l'Hôpital);
- ▶ articles de soins personnels;
- ▶ entretien des vêtements et réparation;
- ▶ monnaie pour dépenses personnelles éventuelles.
- ▶ service de coiffure;
- ▶ vêtements appropriés à la saison, nécessaires aux activités et dûment identifiés, et leur entretien.

Pour la sécurité des personnes, les articles devront être inspectés avant usage et autorisés pour réduire les risques potentiels.

Il importe qu'une liste des vêtements et objets soit dûment signée et remise au chef d'unité. L'Hôpital veille, dans la mesure du possible, à protéger les biens et les effets personnels des patients, mais ne peut être tenu responsable de leur bris ou disparition.

## Par l'Hôpital

- ▶ coût des soins et services cliniques;
- ▶ coût d'hospitalisation et d'alimentation (sauf les repas commandés par le patient à l'extérieur);
- ▶ équipement utilisé à des fins thérapeutiques;
- ▶ lavage et entretien des vêtements (le cas échéant), de la lingerie et de la literie;
- ▶ lingerie et literie;
- ▶ produits d'hygiène corporelle.

**Sont interdits :** allumettes, briquets, drogues et instruments pouvant être utilisés comme arme.

## Heures de visites

Afin d'encourager au maximum les contacts avec la famille et les amis, sauf indication contraire par le médecin traitant, les visites sont généralement acceptées 7 jours sur 7 entre 9h et 21h, et ce, dans le respect de l'horaire de soins et des activités prévues.

**Note :** Malgré l'indication précédente, chaque unité peut établir un horaire et des exigences selon les caractéristiques cliniques des personnes admises.

## Sorties

Une famille qui désire venir chercher son enfant pour une sortie hors des terrains de l'Hôpital doit obtenir le consentement du médecin traitant lorsque l'autorisation de sortie n'est pas inscrite au dossier.

# Questions – Inquiétudes – Insatisfaction



Pour toute interrogation, préoccupation ou insatisfaction pendant l'offre de service, n'hésitez pas à en parler avec un membre de l'équipe clinique. Vous pouvez aussi demander à rencontrer le chef de l'équipe clinique.

Si vous croyez que les droits ne sont pas respectés ou que vous avez une plainte à formuler, vous pouvez communiquer avec le Comité des usagers au numéro 514 323-7260 poste 2232, ou avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services au numéro 514 323-7260 poste 2154. Pour plus d'information, consultez le dépliant inclus dans la pochette.

Si une personne souhaite être assistée ou accompagnée pour le cheminement d'une plainte, elle peut s'adresser à :

**CAAP –  
Île de Montréal**  
514 861-5998 et 1-877-767-2227  
Télécopieur : 514 861-5999  
Courriel : [info@caapidm.ca](mailto:info@caapidm.ca)  
**Site internet : [www.caapid.ca](http://www.caapid.ca)**

## Autres ressources

Commission des droits de la personne et des  
droits de la jeunesse du Québec  
514 873-7618

---

Commission d'accès à l'information  
514 282-6346

---

Curateur public du Québec  
514 873-4916

Protecteur du citoyen  
514 873-3205

---

Agence de santé et services sociaux de Montréal  
514 286-5615

---



Hôpital Rivière-des-Prairies  
7070, boulevard Perras  
Montréal (Québec) H1E 1A4  
Téléphone : 514 323-7260  
[www.hrdp.qc.ca](http://www.hrdp.qc.ca)