

Déclaration de services

Adoptée le 10 mai 2022



819-346-0679

Notre mission

DIRA-Estrie a pour mission de lutter contre la maltraitance envers les aînés de l'Estrie (pour des raisons de financement, nous ne pouvons intervenir sur le territoire des MRC La Pommeraie et la Haute Yamaska).

Nos services aux personnes en situation de maltraitance :

- Nous offrons des rencontres individuelles, à nos bureaux ou au domicile de la personne et faisons des suivis téléphoniques ou en personne (en fonction des besoins).
- Nous informons les aînés sur les ressources offertes et les différentes démarches qu'ils peuvent choisir de faire pour mettre fin à la situation maltraitante.
- Nous accompagnons les personnes dans les démarches qu'elles décident de faire.

La demande de service doit être faite par téléphone, au 819-346-0679.

Note : nous ne pouvons malheureusement pas offrir nos services aux personnes âgées qui ne souhaitent pas recevoir d'aide concernant leur situation ou qui ont été déclarées inaptes

Si vous suspectez une situation de maltraitance envers une personne hébergée dans un CHLSD, veuillez communiquer avec le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ou au bureau du Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services au 1-866-917-7903.

Coordonnées et heures d'ouverture

Les bureaux de DIRA-Estrie sont ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.

Nous sommes situés dans l'édifice du Carrefour des Aînés (Sercovie) au 300 rue du Conseil, bureau 337, Sherbrooke QC J1G 1J4.

Délai de rappel

Veillez noter qu'il peut arriver que notre équipe ne soit pas en mesure de répondre au téléphone. Nous encourageons les personnes à laisser un message et nous les rappellerons dans les deux jours ouvrables pour prendre la demande d'aide.

Délai avant d'avoir un rendez-vous

Selon les périodes, il peut y avoir un délai de 1 à 8 semaines avant d'avoir un rendez-vous pour une rencontre individuelle.

Nos engagements envers les personnes en situation de maltraitance :

La confidentialité

Vos conversations avec les intervenant.e.s de DIRA-Estrie sont confidentielles, dans les limites imposées par la loi. Les limites de confidentialité imposées par la loi comprennent une obligation de signaler une situation de maltraitance subie par une personne hébergée en CHSLD ou sous régime de protection; les situations de violence envers les enfants ou de menaces de violence contre soi ou les autres, ainsi que les ordonnances de présentation des dossiers émises par le tribunal.

La protection des renseignements personnels

Nous nous engageons à recueillir et à utiliser vos renseignements personnels de façon responsable. Nous sommes conscients de la nature délicate de l'information que vous nous avez communiquée. Seuls les renseignements personnels nécessaires sont recueillis. Le stockage, la conservation et la destruction de vos renseignements personnels se font conformément aux lois et aux protocoles de protection de la confidentialité existants.

Si la personne aînée est suivie par un intervenant du réseau de la santé et des services sociaux (travailleur social, intervenant social, etc.), l'intervenant.e. de DIRA-Estrie lui demandera son consentement à partager l'information qui a été transmise avec lui afin de travailler en concertation. Un consentement est également demandé pour communiquer de l'information avec d'autres partenaires pouvant être impliqués dans l'intervention.

Le respect du rythme et des choix de la personne aînée

Chez DIRA-Estrie, nous voulons renforcer le pouvoir d’agir et l’autodétermination des personnes aînées. Nous leur donnons de l’information, du soutien et de l’accompagnement pour qu’elles fassent les démarches qu’elles choisissent de faire par rapport à la situation de maltraitance. Nous respectons leurs choix et leur rythme.

La diligence dans le traitement des demandes d’aide

Nous retournons les appels et offrons des rendez-vous le plus rapidement qu’il nous est possible de le faire, dans la mesure de nos moyens, en priorisant les situations dans laquelle la détresse est la plus grande.

Notre mécanisme de plainte

Si vous avez une plainte à formuler par rapport aux services de DIRA-Estrie :

Vous pouvez vous plaindre auprès du conseil d’administration de DIRA-Estrie :

Par courriel : Envoyez un message à la personne occupant le poste de présidence de notre conseil d’administration au courriel presidence@dira-estrie.org.

Par la poste : Envoyez une lettre à l’attention du président à :

DIRA-Estrie
300 rue du Conseil, bureau 337
Sherbrooke QC J1G 1J4

Prière d’inclure dans votre lettre :

- Le nom de la personne de DIRA-Estrie avec qui vous avez fait affaire;
- Les faits qui suscitent la plainte (ce qui s’est passé);
- Les dates ou la période où ces faits se sont déroulés;
- Les coordonnées pour vous rejoindre (y compris votre numéro de téléphone).

De par la loi, vous avez le droit de connaître l’issue de votre plainte.

Le président, un autre membre du conseil d’administration ou la direction communiquera avec vous pour vous en informer dans un délai de 4 à 6 semaines.

Comme DIRA-Estrie est financé par le Programme de soutien aux organismes communautaires du CIUSSS de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, vous pouvez également formuler une plainte à son égard auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :

- Par téléphone : 1 866 917-7903
- Par courriel [en téléchargeant ce formulaire](#) et en l'envoyant à l'adresse suivante : plaintes.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
- Par la poste en écrivant à l'adresse suivante :

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CIUSSS de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
Édifice Murray
500, rue Murray, C. P. 2
Sherbrooke (Québec) J1G 2K6

Pour plus de renseignements : [Formuler une plainte ou une insatisfaction - CIUSSS de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke](#)



En espérant que nos services pourront vous aider à la mesure du cœur que nous y mettons!