

Pourquoi un comité des usagers?

La Loi sur les services de santé et les services sociaux oblige les établissements comme le CHSLD Ste-Monique à constituer et à soutenir un comité des usagers.

Le mandat du comité est d'être le gardien des droits des usagers. Il agit comme porte-parole auprès des autorités du centre en vue de l'amélioration constante de la qualité de vie des usagers.



Quelle est la mission du comité des usagers?

- ✓ Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations;
- ✓ Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers au CHSLD;
- ✓ Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus;
- ✓ Défendre, auprès de l'autorité compétente, les droits et les intérêts collectifs des usagers;
- ✓ Sur demande, accompagner l'usager et l'assister dans sa démarche, même pour formuler une plainte;
- ✓ Animer, promouvoir et organiser toutes formes d'activités ou de projets destinés à informer, divertir aider ou supporter les usagers en hébergement sur tout sujet susceptible de les intéresser;
- ✓ Produire un rapport annuel des activités réalisées.

Comme usager, vous avez le droit :

- d'être informé sur les services, la façon d'y accéder et de les obtenir;
- d'être informé sur votre état de santé physique ou psycho-sociale, sur les solutions possibles et leurs conséquences;
- de recevoir des services adéquats sur le plan humain, scientifique et social;
- de consentir ou non à recevoir des soins;
- de participer aux décisions qui vous concernent;
- d'être assisté ou accompagné lorsque vous désirez obtenir de l'information sur les services;
- de consulter votre dossier;
- d'exercer un recours lorsque vous estimez qu'un manquement a été commis à votre endroit.

Qui sommes-nous?

Le comité se compose d'usagers, de représentants des usagers actuels ou l'ayant été dans le passé, ou de résidents représentants les usagers.

Le nombre de personnes qui siègent au comité peut varier entre 5 et 8 personnes.

Vous pouvez, le cas échéant, faire connaître votre intérêt à en faire partie en communiquant avec les responsables du comité.

Les noms et photos des membres du comité actuel sont affichés à l'entrée du vestiaire du premier étage.



Vous voulez en savoir plus sur vos droits?

Vous voulez nous faire part de votre insatisfaction en regard d'un soin ou d'un service rendu?

N'hésitez pas à nous rejoindre par le biais de vos commentaires à déposer dans la boîte à suggestions située dans le vestiaire de l'immeuble ou par courriel au

Votre comité des usagers
usagersstemonique@gmail.com



Vous voulez déposer une plainte?

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services, madame **Nicole Lachance**, est responsable du traitement des plaintes.

Vous pouvez la rejoindre au 418 454-8829 ou par courriel à :

commissaire.plaintes.stemonique@ssss.gouv.qc.ca



COMITÉ DES USAGERS

***Nous sommes là
pour vous!***

