

## ❖ QU'EST-CE QU'UN USAGER?

Un usager, c'est toute personne qui a, ou a eu, recours aux services de santé ou aux services sociaux dispensés par le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue, dans l'une ou l'autre de ses installations, que ce soit un centre local de services communautaires (CLSC), un centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) ou dans un hôpital.

## RESPONSABILITÉS DE L'USAGER

1. Participer aux soins et aux services qui concernent l'utilisateur ainsi qu'aux rencontres de préparation de son plan d'intervention ou plan de services.
2. Exprimer ses besoins et ses attentes à l'égard des soins et services.
3. Collaborer avec le personnel et respecter ses engagements et rendez-vous.
4. Se préparer adéquatement pour les examens et les traitements qui sont prescrits.
5. Demander des explications quand une information semble imprécise ou incomplète.
6. Faire preuve de respect envers le personnel, les autres usagers et les biens en tout temps.
7. Respecter les règlements et politiques de l'établissement.

## RESPONSABILITÉS DE L'USAGER (suite)

8. Faire preuve de discrétion envers les services rendus aux autres usagers.
9. Ranger les effets personnels de façon à éviter un vol, une perte ou un bris.
10. Utiliser les moyens appropriés pour assurer sa sécurité et celle des autres dans les soins et services.
11. Quitter l'établissement dans les meilleurs délais possible lors de l'obtention du congé.
12. Fournir au commissaire aux plaintes et à la qualité des services toutes les informations nécessaires au traitement d'une plainte.

**POUR NOUS FAIRE PART DE  
VOS COMMENTAIRES,  
SUGGESTIONS OU INSATISFACTIONS,  
COMMUNIQUEZ AVEC NOUS.**

**Comité des usagers du Témiscamingue**



819 622-2773, poste 4499

819 627-3385, poste 1263



[comite.usagers.temiscamingue@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.usagers.temiscamingue@ssss.gouv.qc.ca)

*Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de l'Abitibi-  
Témiscamingue*

**Québec** 

Février 2022

## VOS DROITS, les connaissez-vous ?



## COMITÉ DES USAGERS du Témiscamingue

**Comité de résidents  
du CHSLD de Ville-Marie**

**Comité de résidents  
du CHSLD de  
Témiscaming– Kipawa**

**Québec** 

## ❖ DROITS DE L'USAGER

### Vos droits en tant qu'utilisateur sont :

1. Être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir.
2. Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, en continu, personnalisés et sécuritaires.
3. Choisir le professionnel ou l'établissement, selon les ressources disponibles.
4. Recevoir les soins nécessaires en cas d'urgence.
5. Être informé de son état de santé ainsi que des options possibles et de leurs conséquences avant de consentir à des soins.
6. Être informé de tout accident et des conséquences survenus lors des soins et services ainsi que des mesures qui seront prises pour éviter que la situation se reproduise.
7. Être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité et de son autonomie (bienveillance).
8. Accepter ou refuser des soins de façon libre et éclairée, personnellement ou par l'entremise d'un représentant.
9. Avoir accès à son dossier, lequel est confidentiel, selon les règles prévues.
10. Participer aux décisions qui le concernent et affectant son état de santé ou de bien-être.
11. Être accompagné d'une personne de son choix, sauf exception en lien avec la qualité et la sécurité des soins.
12. Porter plainte sur les services qu'il a reçus ou qu'il croit être en droit d'obtenir, et ce, sans représailles.
13. Être représenté, advenant l'inaptitude, temporaire ou permanente de l'utilisateur.
14. Recevoir des services en anglais.
15. Bénéficier d'un hébergement sécuritaire, selon l'état de l'utilisateur et les services requis.
16. Recevoir des soins de fin de vie et le respect des directives médicales anticipées.

Renseigner - Promouvoir  
Défendre - Accompagner  
Assister - S'assurer



## COMITÉ DES USAGERS DU TÉMISCAMINGUE

### GARDIEN DE VOS DROITS

Le Comité des usagers est un groupe de personnes bénévoles élues parmi les usagers. Son rôle est d'assurer le respect de vos droits.

En vertu de la Loi, les fonctions du Comité des usagers sont :

**RENSEIGNER** les usagers sur leurs droits et obligations.

**PROMOUVOIR** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement.

**DÉFENDRE** les droits et les intérêts personnels et collectifs des usagers.

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER** sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire déposer une plainte.

**S'ASSURER** du bon fonctionnement du Comité de résidents.

**ÉVALUER** le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSSS.