

Membres formant le **COMITÉ DES USAGERS**

5 membres élus par les usagers de l'établissement (secteur Abitibi-Ouest) et un représentant du comité au CHSLD :

- de La Sarre ;
- de Macamic ;
- de Palmarolle.



LE COMITÉ DES USAGERS DES AURORES-BORÉALES ET LES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Un service au **CŒUR**
de sa population



RÉUNIONS

Pour le comité des usagers, des réunions d'une durée de 3 heures (chacune confirmée par avis de convocation).

Les comités de résidents se réunissent au besoin dans chacune des installations.

Pour nous JOINDRE :

Composez le **819 333-2311**, poste 2433

Laissez votre message dans la boîte vocale.

Courriel : 08_comite_usagers_ab@ssss.gouv.qc.ca

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

Québec 

Document révisé
Novembre 2021

Conception graphique et impression : Impression Plus La Sarre

Québec 

POUR QUI, POUR QUOI

Le comité des usagers et les comités de résidents représentent l'ensemble des usagers de l'Abitibi-Ouest recevant des soins et des services dans le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue.

Ils veillent à ce que tout soit mis en œuvre par les établissements pour assurer le respect des droits des usagers; ils en sont les gardiens.

Le comité des usagers est avant tout un trait d'union entre les usagers internes et externes et la direction du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

LES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Un comité de résidents est en place dans chacune des installations de l'établissement où sont offerts des services à des usagers hébergés. Chaque comité est composé d'au moins trois membres élus par les résidents de l'installation visée.

FONCTIONS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS ET DES USAGERS

RENSEIGNER les usagers sur leurs droits et leurs responsabilités.

PROMOUVOIR l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers en procédant à une évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services reçus de l'établissement.

DÉFENDRE les droits et les intérêts collectifs des usagers.

De plus, le Comité des usagers doit :

ACCOMPAGNER ET ASSISTER, sur demande, un usager dans toutes les démarches qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

S'ASSURER du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

MANDAT

**ASSURER LE RESPECT
DES DROITS DES
USAGERS
ET PROMOUVOIR
L'AMÉLIORATION
CONTINUE DE
LA QUALITÉ DES
SERVICES**

Vos droits en tant qu'usagers

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

