Rôles du comité des usagers

- Assurer le respect des droits des usagers.
- Agir comme porte-parole des usagers externes ou internes auprès des instances de l'établissement.
- Collaborer avec les autres partenaires du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue, dans le cadre de leurs fonctions.

Les droits des usagers vous tiennent à coeur? Vous aimeriez vous impliquer?

S'engager dans le comité des usagers, c'est :

- Être à l'écoute des usagers;
- Entrer en communication avec les usagers, les résidents, les familles;
- Aimer travailler en équipe;
- Assister aux réunions;
- Préparer et participer aux activités proposées;
- Faire la part des choses (être capable d'objectivité).

POUR NOUS JOINDRE

Hôpital de Val-d'Or
725, 6e Rue, Val-d'Or (Qc) J9P 3Y1
Tél. : 819 825-5858, poste 4567

Hôpital en santé mentale de Malartic
1141, rue Royale, Malartic (Qc) J0Y 1Z0
Tél. : 819 825-5858, poste 4567

CLSC de Val-d'Or
725, 6e Rue, Val-d'Or (Qc) J9P 3Y1
Tél. : 819 825-5858, poste 4567

CLSC de Malartic
1141, rue Royale, Malartic (Qc) J0Y 1Z0
Tél. : 819 825-5858, poste 4567

CLSC de Senneterre
961, rue de la Clinique, Senneterre (Qc) J0Y 2MO
Tél. : 819 825-5858, poste 4567

CHSLD Val-d'Or
1212, Avenue Brébeuf, Val-d'Or (Qc) J9P 2C9
Tél. : 819 825-5858, poste 4567

CHSLD Malartic
987, rue des Pins, Malartic (Qc) J0Y 1Z0
Tél. : 819 825-5858, poste 4567

CHSLD Senneterre
961, rue de la Clinique, Senneterre (Qc) J0Y 2MO
Tél. : 819 825-5858, poste 4567

Maison des aînés et alternative
1030, Avenue des Érables, Val-d'Or (Qc) J9P 2R3
Tél. : 819 825-5858, poste 4567

Comité des usagers
1212, Avenue Brébeuf, Val-d'Or (Qc) J9P 2C9
Tél. : 819 825-5858, poste 4567
08_CSSSVO_comite_des_usagers@ssss.gouv.qc.ca

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

COMITÉ DES USAGERS DE LA VALLÉE-DE-L'OR (Val-d'Or, Malartic et Senneterre)

Votre comité, solide comme un arbre, est le **GARDIEN DE VOS DROITS**. Ses membres, comme les ramifications, vous tendent les mains pour vous guider.

Québec

Qu'est-ce qu'un usager?

Il s'agit d'une personne qui reçoit ou a reçu des services de santé ou des services sociaux dispensés par le Centre de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue dans l'une de ses installations du secteur de la Vallée-de-l'Or (CLSC, hôpital ou centre d'hébergement).

Mandat et composition du comité des usagers

Le comité des usagers est formé d'usagers bénévoles dont le mandat est d'être le gardien des droits des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue.

Il est le porte-parole des usagers auprès du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

Fonctions du comité

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs responsabilités.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- Défendre les droits et intérêts personnels et collectifs des usagers.
- Accompagner et assister, sur demande, un usager, dans toute démarche qu'il entreprend, y compris déposer une plainte.
- S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents.

Vos droits en tant qu'usager des services de santé et services sociaux

1. Être informé sur les droits et services 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.
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'usager.
14. Recevoir des services en anglais.
15. Bénéficier d'un hébergement sécuritaire, selon l'état d'un usager et les services requis.
16. Recevoir des soins de fin de vie et le respect des directives médicales anticipées.

Vos responsabilités comme usager des services de santé et services sociaux

1. Participer aux soins et aux services qui concernent l'usager 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 discrétion envers les services rendus aux autres usagers.
7. Respecter les règlements et politiques de l'établissement.
8. Faire preuve de respect envers le personnel, les autres usagers et les biens en tout temps.
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.