

5 CENTRES DE SERVICES

desservis par le comité des usagers

Hôtel-Dieu d'Arthabaska, Victoriaville

CLSC Suzor-Coté, Victoriaville

CLSC des Bois-Francis, Victoriaville

CLSC de l'Érable, Plessisville

CLSC de la Samare, Plessisville

6 CENTRES D'HÉBERGEMENT

de soins de longue durée (CHSLD) desservis
par un comité de résidents et le comité des usagers

Centre d'hébergement de Warwick

Centre d'hébergement du Chêne,
Victoriaville

Centre d'hébergement du Roseau,
Victoriaville

Centre d'hébergement de Plessisville

Centre d'hébergement de St-Eusèbe,
Princeville

Centre d'hébergement de Lyster

VOS RÉFÉRENCES

Commissaire aux plaintes
et à la qualité des services (CIUSSS MCQ)

1 888 693-3606

Centre d'assistance et
d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

1 877 767-2227



N'hésitez pas à nous faire connaître rapidement vos satisfactions et insatisfactions sur la qualité des services reçus. Nous vous invitons également à remplir tous sondages relatifs à votre satisfaction.

Nous rejoindre

COMITÉ DES USAGERS
d'Arthabaska-et-de-l'Érable

5, rue des Hospitalières
Victoriaville (Québec) G6P 6N2

819 357-6032

(boîte vocale)

Rendez-vous sur demande

comitedesusagerscsssae@ssss.gouv.qc.ca

www.ciusssmcq.ca

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Mauricie-et-
du-Centre-du-Québec

Québec

**COMITÉ DES
USAGERS**
d'Arthabaska-et-de-l'Érable

Ensemble
**POUR LE RESPECT DE
VOS DROITS**

**UN GUIDE
UNE FORCE
UNE VOIX**

Québec

Saviez-vous

que le comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable joue un rôle important dans la communauté ? Nous avons le mandat de promouvoir les droits des usagers, vos droits et nous poursuivons toujours le même objectif : participer à l'amélioration de la qualité des services offerts en santé et services sociaux.

Pour réaliser ce mandat, notre équipe de bénévoles dynamiques a à cœur le respect de vos droits et vous place, les usagers, au centre de toutes nos décisions. Sachez que vous pouvez vous faire entendre auprès des membres du comité en toute confiance et confidentialité.

N'hésitez pas à faire appel à nous.

LES FONCTIONS DU COMITÉ

LE MANDAT QUI NOUS EST CONFIE PAR LA LOI :

- Vous renseigner sur vos droits et vos responsabilités
- Promouvoir l'amélioration de la qualité de vos conditions de vie
- Évaluer votre degré de satisfaction à l'égard des services obtenus
- Défendre vos droits et intérêts collectifs et individuels
- Vous accompagner, vous assister, sur demande, dans toutes démarches que vous pourriez entreprendre, y compris porter plainte.

VOS DROITS

EN TANT QU'USAGER ET RÉSIDENT

Si vous faites appel aux services de santé du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, vous avez des droits. En voici quelques-uns :

- Être informé de votre état de santé et des ressources et services disponibles
- Recevoir des services adéquats, de façon personnalisée et sécuritaire
- Consentir à des soins ou les refuser
- Participer aux décisions vous concernant
- Porter plainte
- Être accompagné, assisté et être représenté
- Être assuré de la confidentialité de votre dossier d'utilisateur.

À ces droits s'ajoutent ceux du Code civil et de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.

VOS RESPONSABILITÉS

Votre manière d'agir est importante afin de contribuer à l'atteinte d'une qualité optimale des services. Voici des exemples de collaboration attendue de votre part :

- Utiliser les services de façon judicieuse
- Agir avec respect et courtoisie avec les autres usagers, résidents et les membres du personnel
- Collaborer et participer activement à toutes mesures concernant votre état de santé physique et mentale.

UNE VOIX

NOTRE ACCUEIL - NOTRE SOUTIEN

- Nous sommes là pour vous écouter et vous informer
- Nous sommes un porte-parole important auprès de la direction de l'établissement
- Nous sommes la voix citoyenne du réseau de la santé et des services sociaux et les gardiens de vos droits.

