

## UNE VOIX QUI S'EXPRIME: LA VÔTRE !

L'USAGER est un patient, un résident, un client, un bénéficiaire, ou son représentant.

L'USAGER utilise des services de santé et des services sociaux:

### DANS LES INSTALLATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT

- ◆ le Centre hospitalier régional De Lanaudière
- ◆ les CLSC
- ◆ les centres d'hébergement
- ◆ les ressources intermédiaires
- ◆ les ressources de type familial
- ◆ les installations du Centre de réadaptation en dépendances Le Tremplin



### À SON DOMICILE

### DANS LA COMMUNAUTÉ

### AU SERVICE DE RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE INFO-SANTÉ / INFO-SOCIAL

## CE QUE LE COMITÉ PEUT ET DOIT FAIRE POUR VOUS

### VOUS RENSEIGNER

sur vos droits et vos obligations

### VOUS ACCOMPAGNER ET VOUS ASSISTER

dans toute démarche, y compris pour porter plainte

Est-ce que les services et les soins vous sont rendus dans le respect et la dignité?

Avez-vous donné un consentement libre et éclairé pour cette intervention?

### ÉCOUTER VOS DEMANDES ET VOS SUGGESTIONS

pour améliorer votre qualité de vie, vos soins et vos services

Savez-vous que vous pouvez être défendu pour tout manquement au respect de vos droits?

### DÉFENDRE

vos droits auprès de l'établissement ou d'une autorité compétente

### S'ASSURER

de la mise sur pied d'un comité des résidents dans chaque maison d'hébergement, veiller à son bon fonctionnement et à ce qu'il dispose des ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions.



## LA COMPOSITION DU COMITÉ DES USAGERS

Le conseil d'administration de l'établissement détermine la composition du comité des usagers. Au CSSS du Nord de Lanaudière, le comité des usagers est composé de seize membres.

Cinq d'entre eux sont élus par tous les usagers qui reçoivent des services de santé et des services sociaux sur le territoire du Nord de Lanaudière, ou leurs représentants.

Onze membres sont désignés par et parmi les comités de résidents des onze maisons d'hébergement.

Ces personnes sont des usagers, ou leurs représentants, ou des bénévoles voués à la défense des droits des usagers.

Le comité des usagers doit désigner deux personnes pour siéger au conseil d'administration du CSSS du Nord de Lanaudière.

Le **COMITÉ DES USAGERS** du Centre de santé et de services sociaux du Nord de Lanaudière vous représente et veille à ce que l'ensemble des usagers reçoivent des services dans le respect de leur dignité et de leurs droits.

## LE PARTENARIAT : UN FACTEUR-CLÉ DE RÉUSSITE

### Le comité entretient des liens de collaboration avec divers partenaires:

- ◆ Les comités des résidants
- ◆ La direction générale ou son représentant
- ◆ Le conseil d'administration de l'établissement
- ◆ Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- ◆ Les gestionnaires
- ◆ Le Conseil pour la protection des malades
- ◆ Le Regroupement provincial des comités des usagers
- ◆ L'Association des groupes d'intervention en défense de droits en santé mentale du Québec

## À LA BASE DES ACTIONS DU COMITÉ DES USAGERS

### Les lignes directrices de la Loi sur les services de santé et les services sociaux:

- ◆ La raison d'être des services est la personne qui les utilise.
- ◆ Le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit.
- ◆ L'utilisateur doit toujours être traité avec courtoisie et équité, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité.
- ◆ L'utilisateur doit, autant que possible, participer et prendre part aux soins et aux services qu'il reçoit.
- ◆ L'utilisateur doit être bien informé de manière à pouvoir utiliser les services de façon judicieuse.

**Le code d'éthique du CSSS NL:  
un document de référence  
pour la clientèle que nous  
représentons. Pour le consulter,  
communiquez avec nous.**

## LES DROITS protégés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux

- ◆ Droit à l'information
- ◆ Droit d'être accompagné et assisté pour obtenir services et informations
- ◆ Droit de recevoir des services adéquats de façon continue et personnalisée
- ◆ Droit de recevoir des soins en cas d'urgence
- ◆ Droit de participer aux décisions
- ◆ Droit de consentir ou de refuser des soins
- ◆ Droit d'accès à son dossier médical
- ◆ Droit à des services d'hébergement
- ◆ Droit au choix de son professionnel et de l'établissement
- ◆ Droit de recevoir des services en langue anglaise
- ◆ Droit d'exercer un recours

Pour vous aider à exercer vos droits  
judicieusement, le comité des usagers  
est votre allié!  
N'hésitez pas à le consulter au

**450 759-8222  
poste 2557**



## Le COMITÉ des USAGERS

Un regard **vigilant**  
sur le respect de vos droits

Centre de santé et de services sociaux  
du Nord de Lanaudière