

LE COMITÉ DES USAGERS



UNE CONTRIBUTION
À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Introduction

Le comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska est un organisme qui vise la **défense**, la **protection** et le **respect** des droits des usagers.

Il représente l'ensemble des usagers recevant des services du Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska.

Son mandat : Être le gardien des droits des usagers.

La composition du comité des usagers

Le comité des usagers se compose :

- Le comité des usagers se compose de onze (11) membres se répartissant de la manière suivante :
 - Six (6) membres élus par tous les usagers de l'établissement;
 - Un représentant désigné par et parmi chacun des cinq (5) comités de résidents mis sur pied dans les centres d'hébergement de l'établissement.

Les fonctions du comité des usagers

- ❑ **Renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs 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.
- ❑ **Défendre** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts individuels.
- ❑ **Accompagner et assister**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.
- ❑ **S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents** et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Première fonction

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Responsabilités du comité :

- ❑ Connaître les droits et les obligations des usagers.
- ❑ Connaître le processus d'examen des plaintes de l'établissement.
- ❑ Connaître le rôle du Protecteur du citoyen.
- ❑ Faire connaître aux usagers le rôle et les fonctions du comité des usagers.
- ❑ Prévoir des activités d'information à l'intention des usagers concernant leurs droits et leurs obligations.

Deuxième fonction

Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services

Responsabilités du comité :

- ❑ Faire part à l'établissement des observations des membres du comité concernant la qualité des services et les conditions de vie des usagers.
- ❑ Transmettre au directeur général ou au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services des avis sur des situations nécessitant des changements.
- ❑ S'impliquer dans les démarches de l'établissement pouvant avoir un impact sur l'amélioration de la qualité des services et sur les conditions de vie des usagers.
- ❑ Porter à l'attention de l'établissement les besoins individuels et collectifs des usagers.
- ❑ Connaître la perception des usagers et de leurs familles sur la qualité des services reçus et en informer les autorités compétentes.
- ❑ Prendre connaissance des évaluations réalisées par l'établissement.

Troisième fonction

Défendre les droits et les intérêts des usagers

Responsabilités du comité :

- ❑ Recevoir et évaluer les demandes faites par les usagers concernant le non-respect de leurs droits.
- ❑ Informer l'utilisateur sur les démarches à prendre pour porter plainte ou pour exprimer une insatisfaction.
- ❑ Porter à l'attention de l'établissement les situations que le comité juge inacceptables ou allant à l'encontre des droits des usagers.
- ❑ Analyser, à partir d'une plainte reçue, si le problème est d'ordre individuel ou peut affecter un groupe d'utilisateurs.

IMPORTANT

- ❑ La plainte appartient à l'utilisateur : le comité ne peut pas porter plainte à la place de celui-ci.
- ❑ Le respect de la confidentialité est de mise en tout temps.
- ❑ Assurer la défense des droits des usagers, c'est dénoncer une réalité jugée problématique tout en collaborant avec l'établissement à la correction de la situation.

Quatrième fonction

Accompagner et assister les usagers, sur demande

Responsabilités du comité :

- ❑ Faciliter l'accès à l'information sur les droits et obligations des usagers et informer des recours possibles.
- ❑ Aider l'utilisateur à formuler sa plainte verbalement ou par écrit.
- ❑ Accompagner un usager qui le désire, lors d'une rencontre avec les autorités de l'établissement.

Cinquième fonction

S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents

Responsabilités du comité :

- ❑ Le comité des usager doit s'assurer que chaque comité de résidents dispose des ressources nécessaires pour remplir son mandat.
- ❑ Le comité des usagers et les comités de résidents doivent travailler conjointement aux intérêts des usagers de l'établissement.

Conclusion

Ce que le comité des usagers peut faire pour vous :

- ❑ Vous informer et vous diriger selon vos besoins.
- ❑ Vous renseigner sur vos droits et sur la procédure de plainte.
- ❑ Vous assister et vous accompagner dans votre démarche.
- ❑ Vous référer aux meilleures ressources disponibles.

Important :

Le rôle du comité des usagers n'est pas de traiter les plaintes mais de vous aider dans vos démarches pour faire respecter vos droits.

SERVICES GRATUITS ET CONFIDENTIELS !

Le comité des usagers...

une contribution à l'amélioration de la qualité des services.

Comité des usagers

Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska
1800, rue Dessaulles, Local A-1020
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 2T2

Téléphone : 450.771.3333 ou 514.287.7593, poste 8209

Courriel : comité.usagersCSSSRY@rrsss16.gouv.qc.ca

www.santemonteregie.qc.ca/richelieu-yamaska

