



Comité des usagers continué
CISSS Bas-Saint-Laurent,
installations de La Matapédia

Comité des résidents
Centre d'hébergement
Marie-Anne Ouellet



Notre mission

«Le respect et la reconnaissance des droits et libertés des usagers du réseau de la santé et des services sociaux»

Quelques exemples de gestes posés par le comité des usagers et le comité des résidents

- ★ Analyse des questionnaires de satisfaction complétés par les usagers et les résidents;
- ★ recommandations à la direction du CISSS Bas-St-Laurent;
- ★ promotion du code d'éthique de l'établissement;
- ★ promotion dans la communauté des droits et des obligations des usagers des services de santé et des services sociaux, ainsi que des résidents en hébergement;



Composition du comité

- ★ Le comité des usagers est composé de sept (7) membres bénévoles qui représentent tous les usagers du CISSS Bas-St-Laurent, installations de La Matapédia.
- ★ Le comité des résidents est composé de sept (7) membres bénévoles dont au moins trois (3) sont élus par des résidents du Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet.

Pour nous joindre

- ★ Par courriel : comiteusagers.csssmatapedia@ssss.gouv.qc.ca
- ★ Par téléphone : 418-778-5816 (poste 265). Les messages laissés dans la boîte vocale sont relevés chaque semaine.
- ★ Par courrier : Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet, 6 rue Turbide, Lac-au-Saumon, G0J 1M0, local 395—3e étage

Vous souhaitez devenir membre des comités ? Appelez-nous, il nous fera plaisir de vous rencontrer !

Qui sommes-nous ?

Une instance créée en vertu de l'article 209 de la Loi sur les Services de Santé et les Services sociaux (LSSSS) qui :

- ★ vise à permettre aux usagers du CISSS Bas-St-Laurent, installations de La Matapédia ainsi qu'aux résidents hébergés au Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet de recevoir les services de qualité auxquels ils ont droit ;
- ★ a pour but de faire connaître les droits et les responsabilités des usagers et des résidents ;
- ★ est formée de représentants des usagers et des résidents ;
- ★ est supportée par des personnes-ressources pour la réalisation de ses mandats ;
- ★ tient des rencontres mensuelles pour réaliser ses fonctions légales telles que dévolues par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.



LES 5 FONCTIONS LÉGALES DU COMITÉ DES USAGERS

1. **RENSEIGNER** les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
2. **PROMOUVOIR** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
3. **DÉFENDRE** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts en tant qu'usager, auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente;
4. **ACCOMPAGNER** et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte;
5. **S'ASSURER** du bon fonctionnement du comité des résidents et veiller à ce qu'il dispose des ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

LES 3 FONCTIONS LÉGALES DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

Le comité des résidents exerce les trois fonctions suivantes, et ce, uniquement dans l'installation où il a été formé, soit au Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet.

1. **RENSEIGNER** les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
2. **PROMOUVOIR** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement;
3. **DÉFENDRE** les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, défendre ses droits et ses intérêts en tant que résident, auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente.

