

VOUS AUSSI POUVEZ CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DES SERVICES

- Informez le personnel de vos insatisfactions.
- Informez votre comité des usagers ou de résidents de vos insatisfactions ou préoccupations.
- Faites valoir votre opinion.

LES 12 DROITS DES USAGERS

1. Droit à l'information.
2. Droit aux services.
3. Droit de choisir son professionnel ou son installation.
4. Droit de recevoir les soins nécessaires quand sa vie est en danger.
5. Droit d'accepter ou de refuser des soins.
6. Droit de participer aux décisions.
7. Droit d'être accompagné et représenté.
8. Droit à l'hébergement.
9. Droit de recevoir des services en anglais.
10. Droit d'accès à son dossier.
11. Droit à la confidentialité de son dossier.
12. Droit de porter plainte.

Pour plus d'information sur vos droits :
rpcu.qc.ca/vos-droits

D'AUTRES RESSOURCES GRATUITES ET CONFIDENTIELLES

Commissaire aux plaintes et à la qualité
des services

1 866 917-7903

santeestrie.qc.ca/plainte

Centre d'assistance et d'accompagnement
aux plaintes de l'Estrie (CAAP - Estrie)

819 823-4027

caap.quebec/caap-estrie



BIENVENUE PARMIS NOUS

- Vous tenez à ce que la voix des usagers soit entendue?
- Vous aimez être aux premières loges de l'information?
- Vous avez des idées à partager?

Peut-être aimeriez-vous faire partie
de notre équipe!

Contactez-nous :

819 780-2220, poste 40296

comitedesusagers.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

Comité des
usagers
CLSC - CHSLD de Sherbrooke - IUGS



Votre allié, votre voix



QUI SOMMES-NOUS?

Une équipe de **bénévoles** soucieux de la qualité des soins et services dans le système de santé.

NOTRE MISSION

Le comité a pour mandat de défendre les droits des usagers dans le système de santé et d'y promouvoir l'amélioration des services. Il est un important porte-parole des usagers auprès de l'établissement.

NOUS SOMMES LÀ POUR :

- ✓ **Vous informer**
Sur vos droits
- ✓ **Écouter**
Vos commentaires, soucis, questions
- ✓ **Défendre**
Vos droits
- ✓ **Aider**
À faire valoir vos droits et besoins
- ✓ **Collaborer**
À l'amélioration des services

À QUI S'ADRESSE-T-ON?

À vous!

Si vous êtes en attente d'un service, recevez un service ou avez reçu un service de l'une des installations suivantes :

- Les CLSC des rues Belvédère Sud, Camirand, King Est, Speid, incluant leur soutien à domicile
- Les ressources intermédiaires (RI) et de type familial (RTF) affiliées aux CLSC
- Les groupes de médecine de famille (GMF) situés aux CLSC Belvédère Sud et King Est
- La Maison des aînés et alternative de Sherbrooke (MDAAS)
- Les CHSLD de Sherbrooke des sites Argyll, St-Vincent, St-Joseph et D'Youville
- L'institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (IUGS), incluant les services de courte durée (UCDG) et de réadaptation intensive (URFI) ainsi que l'hôpital de jour

QUE FAIT LE COMITÉ?

- Réalise des activités d'information.
- Favorise la participation des usagers et leurs proches à l'amélioration des services.
- Dirige les usagers vers les ressources appropriées.
- Aide les usagers dans leurs démarches, incluant celle de porter plainte.
- Travaille en collaboration avec les gestionnaires pour améliorer les services.

COMITÉS DE RÉSIDENTS

Dans chaque centre d'hébergement de longue durée, il y a un comité de résidents qui informe, représente et accompagne le résident et ses proches.

Pour joindre le comité de résidents de la **Maison des aînés et alternative de Sherbrooke** :
819 347-3000, poste 59141
cr.mda-ma.sher.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca

Pour joindre les comités de résidents des **CHSLD de Sherbrooke** :
819 780-2220

Comité de résidents Argyll
poste 46113
cdrargyll.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

Comité de résidents D'Youville
poste 45149
cdryouville.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

Comité de résidents St-Vincent
poste 41409
cdrstvincent.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

Comité de résidents St-Joseph
poste 40276
cdrstjoseph.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

