



Le Centre de santé et de services sociaux Drummond compte sur la collaboration du comité des usagers, un partenaire actif qui existe déjà depuis plusieurs années, afin d'améliorer la qualité des soins et des services offerts aux usagers dans les installations de l'établissement.

L'établissement compte cinq installations :

- HÔPITAL SAINTE-CROIX
- CENTRE D'HÉBERGEMENT FREDERICK-GEORGE-HERIOT
- CENTRE D'HÉBERGEMENT L'ACCUEIL BON-CONSEIL
- CENTRE D'HÉBERGEMENT MARGUERITE-D'YOUVILLE
- CLSC DRUMMOND

Avez-vous des commentaires à nous soumettre au sujet de la qualité des services?

Le comité des usagers vise l'amélioration de la qualité des services et des conditions de vie des usagers.

À partir des expériences que vous nous partagez, nous pouvons émettre des avis à l'établissement sur la propreté et l'accessibilité des lieux, la qualité des services offerts tels que les horaires, les repas, les loisirs et l'attitude à l'égard des usagers.

Vos commentaires et vos suggestions sont importants pour nous, car vous êtes au cœur de nos priorités. En nous transmettant vos commentaires, vous nous aidez à améliorer vos conditions de vie et par le fait même, vous en faites bénéficier tous les usagers.

**Comité des usagers
CSSS Drummond**

75, St-Georges, local E 10
Drummondville (Québec) J2C 4G6

Téléphone :
819 477-0544, poste 285

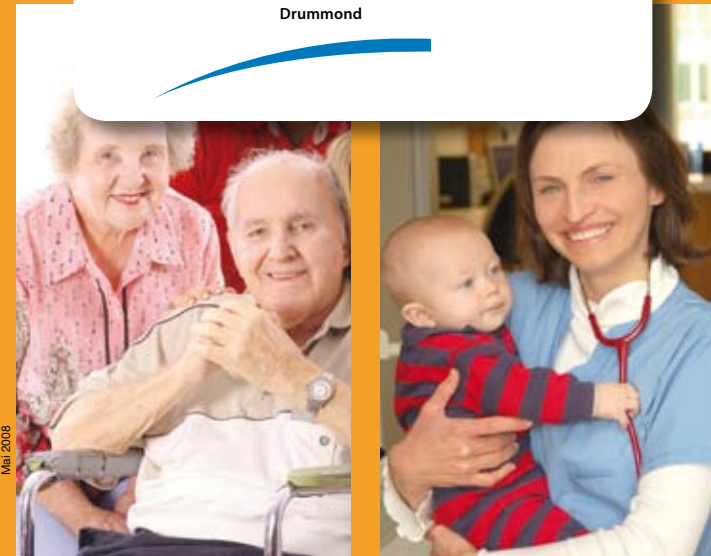
Courriel :
comiteusagers_drummond@ssss.gouv.qc.ca



Comité des usagers

**L'amélioration
de la qualité**
*est au cœur
de nos actions*

Centre de santé et de services sociaux
Drummond



Qu'est-ce que le comité des usagers?

Formé en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le comité des usagers est une instance autonome.

Toutes ses actions sont guidées par l'atteinte de votre satisfaction envers la qualité des services offerts et le respect de vos droits.

Il est votre porte-parole auprès de la direction de l'établissement.

Le comité des usagers se préoccupe des usagers et particulièrement des personnes les plus vulnérables.

Qui compose le comité des usagers?

Le comité des usagers est composé de cinq personnes élues par la population et par un représentant de chacun des comités des résidents des installations d'hébergement de l'établissement.

Connaissez-vous les fonctions 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, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- 4 Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.
- 5 S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Connaissez-vous vos droits et obligations en tant qu'usager?

Les usagers des services de santé et des services sociaux ont des droits reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Pour que leurs droits puissent s'exercer concrètement, les cinq lignes directrices suivantes sont énoncées à la Loi :

- la raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- l'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins, et en tenant compte des modes de communication adaptés à ses limitations fonctionnelles;
- l'usager doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;
- l'usager doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

Pour en savoir plus, informez-vous auprès du comité des usagers et vous pouvez consulter le code d'éthique de l'établissement.