

Le comité des usagers : ses fonctions

Renseigner

les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Promouvoir

l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Évaluer

leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement.

Défendre

les droits et les intérêts individuels et collectifs des usagers auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente.

Accompagner et Assister

les usagers dans toute démarche qu'ils entreprennent, y compris lorsqu'ils désirent porter une plainte ou formuler une insatisfaction.
Être à l'écoute des besoins des usagers et en assurer le suivi.

ses responsabilités

Faciliter aux usagers, l'accès à l'information sur leurs droits et sur les mécanismes de recours.

Connaître la perception des usagers et de leur famille sur la qualité des services reçus.

Recevoir et évaluer les demandes relatives au non-respect des droits des usagers.

Aider les usagers à formuler leurs plaintes ou leurs insatisfactions et les acheminer à la personne responsable.
Sur demande, accompagner les usagers dans leurs démarches, lors de rencontres avec les autorités de l'établissement ou, s'ils en expriment le désir, lors d'une procédure d'appel auprès du Protecteur des usagers.

- ★ **Marthe Rivard, présidente**
Comité de résidents du Centre d'hébergement
de Sainte-Anne-de-la-Pérade
- ★ **Daniel-André Thibeault**
Vice-président
- ★ **Joseph Foley**
Trésorier
- ★ **Denise Goulet**
Secrétaire
- ★ **Lily-Rose Bouchard**
Membre
- ★ **Jean-Pierre Lefebvre, membre**
Comité de résidents du Centre d'hébergement
de Saint-Narcisse
- ★ **Claudette Maurais, membre**
Comité de résidents du Centre hébergement de
Sainte-Thécle
- ★ **Louise Rompré**
Membre
- ★ **Alice Trottier, membre**
Comité de résidents du Centre hébergement
Mgr Paquin

Votre comité se veut
le gardien de vos droits
et est
 votre porte-parole
auprès du
Centre de santé et de
services sociaux de la
Vallée-de-la-Batiscan

Au service
des mêmes gens,
nous collaborons à la
démarche de l'amélioration
continue de la
qualité des services

e n e d i a n e n a t u r e l l e

**Vous désirez avoir de
l'information sur vos droits en
tant qu'usager.**

**Vous voulez nous faire part de
votre satisfaction ou de votre
insatisfaction sur les services
reçus.**

**Vous avez des suggestions et des
améliorations de nos services à
nous faire connaître.**

En toute confidentialité

**Nous sommes
vos yeux et
vos oreilles**

**N'hésitez pas
à communiquer
avec nous!**

**418.362.2728
ou
418.365.7556
poste 5070**

