

NOS INSTALLATIONS

Le Centre intégré de santé et des services sociaux de la Montérégie-Est, territoire Pierre-Boucher :

- Hôpital Pierre-Boucher
- CLSC : de Longueuil-Ouest, Simonne-Monet-Chartrand, Des Seigneuries (Boucherville, Varennes, Contrecoeur, Saint-Amable, Sainte-Julie, Varennes, Verchères)
- Centres d'hébergement : Chevalier-de Lévis, Mgr-Coderre, René-Lévesque, Manoir-Trinité, Contrecoeur, De Lajemmerais, Jeanne Crevier
- Ressources non-institutionnelles (ressources intermédiaires et de type familial)

Le CISSS de la Montérégie-Est regroupe également les installations des territoires Pierre-De-Saurel et Richelieu-Yamaska, incluant le Centre jeunesse de la Montérégie.



EN TANT QU'USAGER, VOUS AVEZ LE DROIT :

- De recevoir les soins que requiert votre état
- À des services de qualité
- De consentir à des soins ou de les refuser
- De choisir votre professionnel ou votre établissement
- À l'hébergement
- D'accéder à votre dossier d'utilisateur
- À la confidentialité de votre dossier
- À l'information
- De participer aux décisions
- D'être accompagné, assisté et représenté
- De recevoir des services en langue anglaise
- De porter plainte

VOUS SOUHAITEZ :

Plus d'information ? Vous impliquer ?
Des réponses à vos questions ?
N'hésitez pas à nous contacter!



1275, boul. Jacques-Cartier Est
Centre d'hébergement Manoir Trinité, bureau I-078
Longueuil (Québec) J4M 2Y8
Téléphone : 450 674-4948, poste 74280
Télécopieur : 450 670-9512
Mardi, mercredi et jeudi de 8 h 30 à 16 h 30
Courriel : comitedesusagers.csss16@sss.gouv.qc.ca
WWW.CDUPIERREBOUCHER.ORG



INFORMER
SOUTENIR
PROTÉGER



QU'EST-CE QU'UN USAGER ?

Toute personne utilisant les services du réseau public de santé et de services sociaux (CLSC, hôpital, centre jeunesse, centre d'hébergement, ressources intermédiaires d'hébergement).



LE COMITÉ

Le comité des usagers est formé en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Composé de personnes élues, les membres sont des usagers ou des proches qui s'impliquent bénévolement.

Il agit à titre de gardien des droits des usagers et veille à ce que ceux-ci soient traités avec dignité.

Il se préoccupe particulièrement des personnes les plus vulnérables et travaille notamment à promouvoir et améliorer les conditions de vie des personnes hébergées.

Le comité des usagers est l'un des porte-parole importants des usagers auprès des instances du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Est, territoire Pierre-Boucher.

INFORMER, SOUTENIR, PROTÉGER

LES FONCTIONS DU COMITÉ

RENSEIGNER les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- *Par des séances d'information, des communiqués dans les journaux locaux, notre site Internet, en participant à divers événements (Journée internationale des aînés, cliniques de vaccination, Semaine des droits des usagers, etc.)*

PROMOUVOIR l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement.

- *En participant activement aux divers comités mis en place par l'établissement (ex. : gestion des risques, services à domicile, soutien à l'autonomie des personnes âgées)*
- *En menant des sondages pour connaître votre appréciation des services reçus*

DÉFENDRE les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et intérêts en tant qu'usager de l'établissement.

- *En donnant notre avis et en effectuant des recommandations auprès de l'établissement sur vos préoccupations, notamment :*
 - *Les délais d'attente à l'urgence de l'hôpital*
 - *L'organisation des cliniques de vaccination*
 - *Les tarifs de repas en centre d'hébergement*
 - *L'accès à un médecin de famille*

ACCOMPAGNER et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

- *En répondant à vos questions sur les services offerts par l'établissement*
- *En étant à l'écoute de vos besoins, de vos attentes et de vos insatisfactions*
- *En vous mettant en contact avec un intervenant ou un responsable*

SUPERVISER le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

- *En soutenant les comités de nos sept (7) centres d'hébergement dans leur travail pour améliorer vos conditions de vie*
- *En étant présent dans les comités qui sont en place (milieu de vie, qualité des repas, loisirs, etc.)*

