

**Installations
du CSSS de Papineau**



Centre administratif et
CLSC Vallée-de-la-
Lièvre
578, rue Maclaren Est
Gatineau
J8L 2W1

819 986-3359



CLSC Vallée-de-la-
Lièvre
617, Ave. Buckingham
Gatineau
J8L 2H4

819 986-3359



CLSC Vallée-de-la-
Lièvre, Point de service
Val-des-Bois,
601, route 309,
Val-des-Bois
J0X 3C0

819 454-2355



Hôpital de Papineau
155, rue Maclaren Est
Gatineau
J8L 0C2

819 986-3341



Centre d'hébergement
Vallée-de-la-Lièvre
111, rue Gérard-Gauthier
Gatineau
J8L 3C9

819 986-1043



CLSC et Centre d'hé-
bergement Petite-
Nation
14, rue Saint-André
Saint-André-Avellin
J0V 1W0

819 983-7341

**COMITÉ
DES
USAGERS**

U

819 986-9917
boîte vocale 2398

Laissez vos coordonnées et un membre
du Comité des usagers vous rappellera
dans les plus brefs délais.

*Le mandat du Comité des usagers est
d'être le gardien des droits des
usagers. Il doit veiller à ce que les
usagers soient traités dans le respect
de leur dignité et en reconnaissance de
leurs droits et libertés. Le comité est
un important porte-parole des usagers
auprès des instances de
l'établissement.*

*Le comité des usagers est secondé dans
son rôle par les comités des résidents
de l'Hôpital de Papineau, du Centre
d'hébergement Vallée-de-la-Lièvre et
du Centre d'hébergement Petite-
Nation.*

Centre de santé et de services sociaux
de Papineau

**COMITÉ
DES
USAGERS**



U

*En mathématique le symbole U
représente l'ensemble.
Le Comité des usagers travaille pour
l'ensemble des usagers, de
l'ensemble des installations du CSSS
de Papineau sur l'ensemble du
territoire, soit la Vallée-de-la-Lièvre
et la Petite-Nation.*

English version available

avril 2008

Les 5 fonctions du Comité des usagers

1. Renseigner :

Le comité des usagers fait connaître et fait la promotion des droits des usagers dans l'établissement ou dans les installations. Le Comité renseigne les utilisateurs (usagers) des services de santé sur leurs droits et leurs obligations.

2. Promouvoir et évaluer

Le Comité des usagers observe et porte à l'attention de l'établissement les situations ou les points à corriger afin d'améliorer la qualité des conditions de vie des usagers. Le Comité des usagers participe au processus d'évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.

3. Défendre des droits

Le Comité des usagers voit à la défense des droits des usagers et peut faire les représentations nécessaires, avec l'usager, auprès de l'établissement, auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou auprès de toute autre instance.

4. Accompagner et assister

Le Comité des usagers peut assister un usager lorsqu'il a besoin d'aide pour formuler une plainte ou l'accompagner dans ses démarches.

5. Voir au bon fonctionnement

Le Comité des usagers doit aussi veiller au bon fonctionnement des Comités des résidents.

La loi sur les services de santé et les services sociaux

La charte des droits et libertés de la personne ainsi que le *Code civil du Québec* énoncent les droits fondamentaux de la personne.

La Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec s'appuie sur les droits fondamentaux afin de définir les droits des usagers des établissements de santé.

Les lignes directrices de la *Loi* sont :

- 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, de ses besoins et de sa sécurité;

- 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.

EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ

Tout membre du Comité des usagers doit respecter la confidentialité en tout temps même à l'extérieur de l'établissement et même une fois qu'il a quitté ses fonctions au sein du comité.

Les droits des usagers

Les articles 4 à 28 et 34, 44, 53, 60 et 73 concernent les droits des usagers qui sont:

- **Droit à l'information;**
- **Droit aux services;**
- **Droit de choisir son professionnel ou l'établissement;**
- **Droit de recevoir les soins que requiert son état;**
- **Droit de consentir à des soins ou de les refuser;**
- **Droit de participer aux décisions;**
- **Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté;**
- **Droit à l'hébergement;**
- **Droit de recevoir des services en langue anglaise;**
- **Droit d'accès à son dossier d'usager;**
- **Droit à la confidentialité de son dossier d'usager;**
- **Droit de porter plainte.**