

## 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](http://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](http://santeestrie.qc.ca/plainte)

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

819 823-4027

[caap.quebec.caap-estrie](http://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](mailto: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.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cr.mda-ma.sher.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca)

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

**Comité de résidents Argyll**  
**poste 46113**  
[cdrrargyll.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cdrrargyll.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca)

**Comité de résidents D'Youville**  
**poste 45149**  
[cdryouville.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cdryouville.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca)

**Comité de résidents St-Vincent**  
**poste 41409**  
[cdrstvincent.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cdrstvincent.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca)

**Comité de résidents St-Joseph**  
**poste 40276**  
[cdrstjoseph.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cdrstjoseph.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca)

