

VALEURS GUIDANT NOS ACTIONS

Gardien des droits des résidants,
le Comité des usagers des JHSL ancre
son action dans les valeurs suivantes :

- » L'attention aux personnes
et le respect de leurs droits;
- » La qualité de vie et des services;
- » La satisfaction de la clientèle
et l'amélioration continue
des soins et des services;
- » L'écoute active des besoins
et attentes exprimés;
- » Le travail concerté avec la Direction
et tous les intervenants;
- » Un suivi diligent et efficace des
actions ou des ajustements pertinents.

Vous aimeriez échanger sur l'une
ou l'autre de ces questions ?

Vous avez besoin d'éclairage
sur une situation donnée ?

Vous souhaitez partager
une observation ?

NOUS JOINDRE...
C'EST SIMPLE !

En tout temps
418 872-4936 poste 833

OU

» Déposer une note dans la boîte
identifiée **COMITÉ DES USAGERS**,
sur le mur devant l'accueil.

4770, rue St-Félix,
St Augustin-de-Desmaures,
Québec, G3A 0K9



Le
Comité
des usagers

*...un outil d'aide et d'accompagnement
au service des résidants de
Les Jardins du Haut Saint-Laurent Inc.*

LES JARDINS
DU HAUT SAINT-LAURENT

LE COMITÉ D'USAGERS des JHSL

Le Comité des usagers de Les Jardins du Haut Saint-Laurent Inc. est au service des 203 résidants du CHSLD Les Jardins du Haut-Saint-Laurent.

Son mandat :

- 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 leur degré de satisfaction à l'égard des services reçus de l'établissement ;
- 3 / Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et intérêts comme usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente ;
- 4 / Accompagner et assister, sur demande, l'usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris, le cas échéant, celles requises pour porter plainte.

UNE APPROCHE CONCERTÉE

Une saine collaboration facilitant le développement d'actions structurantes, le Comité des usagers travaille en étroite concertation avec la Direction de l'établissement, celle des divers services et tous les intervenants concernés par le mieux être des résidants.

Dans le cadre de ses rencontres mensuelles ou au besoin, le Comité échange avec la Directrice de l'établissement et les intervenants associés dans la recherche de solutions aux difficultés rencontrées.

Le Comité collabore également avec le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Sa présidente ou un membre siègent sur tous les Comités et groupes de travail pertinents : Processus d'amélioration continu, Vigilance et qualité de services, Gestion des risques, Éthique clinique, Évaluation de la qualité, Aménagements extérieurs, Comité des bénévoles, etc.

DES DROITS À PROTÉGER...

- » Droit à l'information
- » Droit à des services de qualité
- » Droit de recevoir les soins requis
- » Droit de consentir ou de refuser des soins
- » Droit de participer aux décisions
- » Droit d'être accompagné, assisté et représenté
- » Droit d'accès à son dossier
- » Droit à la confidentialité de son dossier
- » Droit de porter plainte

*Vous plairait-il
de vous joindre
à nous ?*