

DROITS ET RESPONSABILITÉS DES USAGERS

LES DROITS

L'établissement reconnaît que les usagers ont le droit :

- d'être respectés en tant que personne ;
- d'être protégés ;
- d'avoir des services ;
- d'être informés ;
- de participer aux décisions ;
- d'être accompagnés et d'être assistés par la personne de leur choix ;
- de porter plainte s'ils ne sont pas satisfaits ;
- d'être représentés.

LES RESPONSABILITÉS DES USAGERS

En tant qu'utilisateur, vous avez la responsabilité de communiquer avec respect et de collaborer au mieux de vos capacités.

En matière de respect, vous avez la responsabilité :

- de maintenir une communication harmonieuse ;
- de traiter les autres avec courtoisie et bienveillance ;
- de respecter les lois, politiques et règlements de l'établissement ;
- d'observer le droit à la sécurité pour tout le personnel œuvrant à aider votre enfant.

En matière de collaboration, vous avez la responsabilité :

- de collaborer avec le personnel dans la démarche de résolution de problème ;
- d'utiliser les services demandés, recommandés ou ordonnés ;
- de participer aux programmes et aux services reçus ;
- de vous impliquer dans la démarche d'intervention ;
- de nommer vos besoins et vos attentes ;
- de demander des explications.

Vous voulez en savoir plus sur vos droits et sur comment les exprimer, contactez le comité des usagers.

Pour de l'information, du soutien ou pour vous impliquer au sein du comité des usagers, communiquez avec l'agente de liaison.

308, boulevard Cartier Ouest
Laval (Québec) H7N 2J2

Téléphone : 450 975-3848

Sans frais : 1 888 975-4884

Courriel : comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca

Site Internet :

www.lavalensante.com/comites-des-usagers-et-de-residents

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval

Québec 

LE COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE LAVAL

et du Centre de réadaptation
en dépendance Laval

VOUS
ÉCOUTER
AIDER
INFORMER
REPRÉSENTER
ACCOMPAGNER

Québec 

LE COMITÉ DES USAGERS, C'EST...

Du soutien

- Pour vous, parents qui recevez des services du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Laval.
- Pour toi, le jeune qui est hébergé ou qui reçoit des services dans sa famille.
- Pour vous qui recevez des services en dépendance du Centre de réadaptation en dépendance de Laval.

De l'information

- Pour connaître vos droits et vos obligations.
- Pour comprendre le fonctionnement des services.

De l'écoute

- L'agente de liaison du comité des usagers assure un service d'écoute et de soutien dans votre démarche, en toute confidentialité.
- Elle accueille vos insatisfactions et offre son soutien, y compris si vous désirez porter plainte.
- Elle apporte son aide afin de trouver des solutions qui permettent de rétablir un climat propice à l'intervention.
- Elle peut vous accompagner lors de vos rencontres afin de clarifier la situation et de s'assurer de votre compréhension.

c'est aussi un groupe d'usagers qui s'impliquent...

- Le comité compte parmi ses membres des usagers qui reçoivent ou ont reçu des services du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse ou du Centre de réadaptation en dépendance de Laval.
- Parents, jeunes hébergés ou non, le comité se veut représentatif de l'ensemble de la clientèle.

Les membres du comité désirent s'impliquer positivement pour améliorer la qualité des services qui sont dispensés par l'établissement. Ils échantent et mettent sur pied des activités qui visent à faire connaître les droits et les obligations des usagers.

Des capsules d'information sont présentées aux membres et des invités viennent parler de divers sujets qui touchent les préoccupations des usagers. Les membres de ce comité sont les porte-paroles de l'ensemble des usagers et la direction les consulte et tient compte de leurs commentaires au moment de prendre des décisions.



Des comités de résidents

Dans chaque installation qui offre des services d'hébergement, des comités de résidents doivent être organisés. Les jeunes qui sont réunis, échantent sur différents sujets tels l'alimentation, le confort, les activités offertes et la relation avec les intervenants. Leurs commentaires et leurs suggestions sont acheminés à la direction qui est en mesure par la suite, de cibler des pistes d'amélioration.