LE COMITÉ DE RÉSIDENTS

Le Comité de résidents veille à votre bien-être et au respect de vos droits. Il est composé de résidents, de membres des familles, de proches aidant(e)s, d'ami(e)s et de bénévoles.

LE MANDAT
du Comité de résidents

ÊTRE LE GARDIEN DES DROITS DES RÉSIDENTS

Nous veillons à ce que vous soyez traités dans le respect de votre dignité et en reconnaissance de vos droits et libertés. Nous sommes les porte-paroles importants des résidents auprès des instances de l'établissement et veillons à :

- Vous **RENSEIGNER** sur vos droits et obligations.
- **PROMOUVOIR** l'amélioration de la qualité de vos conditions de vie et évaluer votre degré de satisfaction à l'égard des services obtenus.
- **DÉFENDRE** vos droits et intérêts individuels et collectifs auprès de l'établissement.
- Vous **ACCOMPAGNER** et vous **ASSISTER**, à votre demande, dans vos démarches lors d'un dépôt d'une plainte ou d'une insatisfaction conformément au processus de dépôt d'une plainte.

VOS RESPONSABILITÉS
en tant que résident

Les droits ne peuvent exister seuls. Les résidents ont aussi des responsabilités, telles que décrites dans le Code d'éthique et de conduite du CHSLD et du Groupe Santé Arbec.

- **COMMUNIQUER** de façon franche et ouverte.
- **RESPECTER** son entourage et les règles de l'établissement.
- **UTILISER** les services de façon judicieuse.
- **EXPRIMER** ses besoins et son degré de satisfaction.
- En cas d'**INSATISFACTION**, en faire part à l'infirmier.ère-chef.fe d'équipe et/ou suivre les 5 étapes.
- Votre **COLLABORATION** est importante et permet de faciliter vos relations avec le personnel qui dispense les soins et services auxquels vous avez droit.

Contactez-nous

8105, boulevard Cousineau, bur. SS 0024
Saint-Hubert (QC) J3Z 0G6
450 878-2880, poste **15093**
comitederesidentsmarguerite-rocheleau@outlook.com

chsldmargueriterocheleau.com/residents-et-familles/comite-de-residents

CINQ ÉTAPES simples
pour émettre vos commentaires et suggestions

Vous pouvez, en tout temps, être accompagné.e par la personne de votre choix et/ou par le Comité de résidents.

	JE PARLE AVEC	RÉSULTAT
1	**INFIRMIER.ÈRE-CHEF.FE D'ÉQUIPE**	SATISFAIT ✓ / INSATISFAIT ✗
2	**CHEF.FE D'UNITÉ** Mélodie-Harmonie-Oasis local **1179**, poste **15097** Savane-Marina-Gondole local **2191**, poste **15090**	SATISFAIT ✓ / INSATISFAIT ✗
3	**DIRECTEUR.TRICE DE SITE** Local 1191, poste 15092	SATISFAIT ✓ / INSATISFAIT ✗
4	**COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES***	SATISFAIT ✓ / INSATISFAIT ✗
5	**PROTECTEUR DU CITOYEN** **1 800 463-5070**	SATISFAIT ✓ / INSATISFAIT ✗

**** Un formulaire de satisfaction ou d'insatisfaction est aussi disponible sur le site web à** *www.chsldmargueriterocheleau.com/residents-et-familles/votre-opinion-compte*

Pour les étapes suivantes, vous pouvez aussi être accompagné.e par Le centre d'accompagnement aux plaintes de la Montérégie (CAAP) au ***1 800 263-0670***

***Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Montérégie-Centre**
3120, boulevard Taschereau, Greenfield Park (QC) J4V 2H1
450 466-5434, poste 8884 ou 1 866 967-4825
450 462-7979
commissaire.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca

Comité de résidents
du CHSLD Marguerite-Rocheleau

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

Bienvenue
DANS NOTRE
FAMILLE

COMMUNAUTÉ
DES RÉSIDENTS DU
CHSLD MARGUERITE-ROCHELEAU

"Intervenir efficacement pour créer un milieu de vie de qualité

1 Le droit à l'information

C'est le droit d'être **informé** sur son état de santé physique et mental, sur les traitements possibles avec les risques et conséquences. C'est aussi le droit d'être informé sur les services disponibles dans son milieu, ainsi que la manière dont on peut obtenir ces services.

2 Le droit aux services

C'est le droit de **recevoir** les soins et les services que l'on a besoin comme les examens, les prélèvements, les soins, les traitements ou toute autre intervention. Ce droit est limité compte tenu des ressources dont les établissements disposent. Les services doivent être de qualité, continus, sécuritaires, personnalisés et adaptés à son état de santé.

3 Le droit de choisir son professionnel ou son établissement

C'est le droit de **choisir** son professionnel. C'est aussi le droit de choisir l'établissement où l'on souhaite recevoir les services. Lorsqu'un établissement n'offre pas les services requis, il accommode l'usager le mieux possible.

4 Le droit de recevoir les soins que requiert son état

C'est le droit de **recevoir** les soins que son état de santé nécessite lorsque sa vie est en danger. En cas d'urgence, une personne qui n'est pas en mesure de donner son consentement recevra quand même les soins. Le personnel de l'établissement est autorisé à le faire sauf dans le cas où il existe une indication contraire.

5 Le droit de consentir à des soins ou de les refuser

C'est le droit de **dire oui** ou de **dire non** à des soins, des traitements, des examens. Personne ne peut être soumis à des traitements sans son accord. Les professionnels ont l'obligation de fournir une information claire et complète pour que la décision de l'usager soit prise en toute connaissance de cause. Lorsque l'usager est incapable ou inapte, le consentement peut être obtenu par une autre personne, en son nom, selon les dispositions prévues par la loi.

6 Le droit de participer aux décisions

C'est le droit de **participer** à toute décision pouvant affecter son état de santé ou son bien-être mental et physique, de participer à la mise en place et à la modification du plan d'intervention proposé.

7 Le droit d'être accompagné, assisté et être représenté

C'est le droit d'être **accompagné** ou **assisté** par une personne durant les rendez-vous ou lorsque l'on reçoit des soins, si la situation le permet. La personne accompagnante ne dicte pas les services ou les traitements requis. Elle est là pour soutenir l'usager notamment en l'aidant à obtenir des informations complètes et claires. C'est aussi le droit d'être **représenté** par une personne de son choix lorsqu'on est inapte ou incapable.

8 Le droit à l'hébergement

C'est le droit pour l'usager d'être **hébergé** dans l'établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette un retour à domicile ou qu'une place dans un autre établissement lui soit assurée.

9 Le droit de recevoir des services en anglais

C'est le droit pour l'usager de langue anglaise que l'on communique avec lui en **anglais** lorsqu'il reçoit des services.

10 Le droit d'accès à son dossier d'usager

C'est le droit pour l'usager d'avoir accès à son **dossier** sous réserve de certaines conditions. Ce droit comprend aussi la possibilité d'être assisté par un professionnel afin de comprendre l'information transmise.

11 Le droit à la confidentialité de son dossier d'usager

C'est le droit pour l'usager d'exiger que ne soient jamais divulguées, sans son consentement, les informations consignées à son dossier médical. Le dossier d'un usager est **confidentiel** et personne ne peut y avoir accès sans le consentement de l'usager ou d'une personne autorisée par l'usager.

12 Le droit de porter plainte

C'est le droit de **porter plainte** lorsqu'on est insatisfait des services. La plainte est adressée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. Ce mécanisme a pour objectif d'améliorer la qualité des services, l'insatisfactions de l'usager étant considérée comme une contribution positive à cet effet.

Source : rpcu.qc.ca (LSSSS, articles 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17 à 28, 34, 44, 53, 60, 73 et 100)

Les **12 droits** des résidents

Bienvenue chez vous!