

## Qui sont les membres du comité des usagers?

- Lise Auger-Pagé
- René Boileau
- Jeannelle Bouffard
- Nicole Deschênes
- Ghislaine Gagnon
- Nicole Laliberté, présidente
- Lucille Le Boudier
- Gérald Mathieu, vice-président
- Lise Ouimet
- Corinne Plourde
- Pierrette Lamoureux
- Micheline Vermette
- Un poste à combler comme représentant(e) des usagers

## Conseiller du comité des usagers

- Serge Dulude



## Des comités à votre écoute

Le comité des usagers et les comités de résidents sont vos porte-parole et les gardiens de vos droits en tant qu'utilisateur des services donnés par le CSSS Lucille-Teasdale. N'hésitez pas à faire appel à vos représentants pour faire valoir vos droits ou leur confier vos attentes envers les services de santé ou les services sociaux qui vous sont offerts.

## Communiquez avec nous

Si vous souhaitez communiquer avec le comité des usagers ou si vous souhaitez obtenir plus de renseignements, écrivez-nous ou laissez un message dans la boîte vocale du comité au numéro :

**514 523-1173, poste 5298**

Courriel : [comiteusagercsss@bellnet.ca](mailto:comiteusagercsss@bellnet.ca)

Visitez notre site web :  
<http://comiteusagerslucilleteasdale.ca/>

Centre de santé et de services sociaux  
Lucille-Teasdale

3095, rue Sherbrooke Est  
Montréal (Québec)  
H1W 1B2

Révisé Février 2010

Centre de santé et de services sociaux  
Lucille-Teasdale

## Le comité des usagers...



## ... des gens à votre écoute

# Le Comité des usagers

## Un comité qui soutient, informe et accompagne

Le comité des usagers a la responsabilité de vous renseigner sur vos droits ainsi que sur vos obligations à l'égard du CSSS Lucille-Teasdale. Ce comité doit défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers. Par exemple, il peut favoriser un meilleur accès aux services en CLSC ou le respect des habitudes de vie des résidents d'un centre d'hébergement. Le comité des usagers compte deux membres qui vous représentent au conseil d'administration du CSSS.

## Qu'est-ce qu'un comité des usagers?

Le comité des usagers se préoccupe de l'amélioration de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle envers les services offerts par le CSSS, que cela soit dans un des CLSC, dans un centre d'hébergement, au centre de crise ou dans les services à domicile.

La Loi sur les services de santé et les services sociaux définit les fonctions du comité des usagers comme suit :

- renseigner les usagers sur leurs droits et obligations;
- promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services reçus;

- défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- accompagner ou assister, sur demande, tout usager dans une démarche pour faire reconnaître ses droits en vertu de la Loi de santé et des services sociaux ou de la Loi sur le Protecteur du citoyen;
- s'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents dans les centres d'hébergement.

Le comité des usagers du CSSS Lucille-Teasdale est composé de cinq personnes élues pour représenter les citoyens qui habitent les quartiers Hochelaga-Maisonneuve, Mercier-Ouest et Rosemont. Cela représente environ 170 000 personnes qui vivent dans la communauté et en centre d'hébergement. Ceux-ci peuvent recevoir des services des centres suivants :

- CLSC de Hochelaga-Maisonneuve
- CLSC de Rosemont
- CLSC Olivier-Guimond
- Centre de crise de l'Entremise.

Huit autres personnes sont élues pour représenter chaque comité de résidents des centres d'hébergement et des ressources intermédiaires suivants :

- Centre d'hébergement Éloria-Lepage,
- Centre d'hébergement de la Maison-Neuve,
- Centre d'hébergement Robert-Cliche,
- Centre d'hébergement Marie-Rollet,
- Centre d'hébergement Jeanne-Le Ber,
- Centre d'hébergement J.-H.-Charbonneau,
- Centre d'hébergement Rousselot,
- Ressource intermédiaire Résidence Jardin Botanique.

Les membres du comité des usagers agissent de façon bénévole; ils ne reçoivent aucune rémunération au cours de leur mandat, d'une durée de trois ans. Ils doivent élire à chaque année les membres de leur comité exécutif, c'est-à-dire un président, un vice-président et un secrétaire. Ces personnes doivent s'assurer du bon fonctionnement du comité des usagers.

**Le comité des usagers peut vous accompagner et vous assister dans votre démarche pour déposer une plainte.** Enfin, le comité des usagers veille à ce que le CSSS évalue le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement et il peut émettre des recommandations, selon les résultats de ces sondages.

Le comité des usagers doit tenir, chaque année, une assemblée générale à laquelle tous les usagers du CSSS sont invités. La convocation à cette assemblée générale se fait habituellement par un avis publié dans les hebdomadaires locaux et par un affichage dans les installations du CSSS Lucille-Teasdale.

