

## Évaluation de la satisfaction des services reçus (suite)

7. Si vous avez reçu des services à Amos, étiez-vous hébergé?

Oui  Non

8. Qui vous a référé au Centre Normand?

Un médecin  Un intervenant du réseau de la santé et des services sociaux

Une personne oeuvrant au sein d'un organisme communautaire

Un membre de votre famille  Autre, précisez : \_\_\_\_\_

9. Vous a-t-on informé de l'existence d'un comité des usagers au Centre Normand?

Oui  Non

10. Souhaitez-vous obtenir de l'information à propos du comité des usagers?

Oui  Non

11. Vos suggestions pour améliorer les services au Centre Normand :

---

---

---

---

---

12. Souhaitez-vous faire partie du comité des usagers?

Oui  Non

Si vous le désirez, vous pouvez inscrire votre nom et votre numéro de téléphone.

\_\_\_\_\_  
Nom (facultatif)

\_\_\_\_\_  
Numéro de téléphone (facultatif)

**Veillez poster le présent sondage dans l'enveloppe ci-jointe.**

Les renseignements fournis seront traités en toute confidentialité, ils permettront au comité des usagers de bien orienter ses réflexions et ses actions.

Détachez ici et postez avec l'enveloppe préaffranchie. Merci

## Le COMITÉ des USAGERS

vos soutien et votre porte-parole

Les fonctions du comité des usagers du Centre Normand sont les suivantes :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations
2. Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels des usagers
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte



**Comité des usagers**  
621, rue Harricana, Amos (Québec) J9T 2P9  
Téléphone : 1-877-312-3313

# À LA DÉFENSE de VOS DROITS!

Le comité des usagers du Centre Normand



Centre de réadaptation spécialisé en dépendances

Bonjour,

Saviez-vous que votre comité des usagers du Centre Normand a le mandat de promouvoir les droits des usagers, vos droits?

Nous agissons pour les faire connaître et les faire respecter. Nous avons aussi un rôle d'assistance et d'accompagnement aux usagers dans toute démarche qu'ils entreprennent, y compris celle de porter plainte.

Par nos actions et notre engagement dans la défense des droits, votre comité veille au maintien et à l'amélioration des services offerts.

Si vous avez le goût de faire connaître votre opinion sur les services reçus ou si vous souhaitez obtenir de l'information concernant vos droits et votre comité d'usagers, laissez un message à ce numéro : 1-877-312-3313. Nous vous rappellerons rapidement.

La création des comités d'usagers a été prévue par la loi afin que les préoccupations et les droits des usagers puissent être reconnus et respectés. N'hésitez pas à faire appel à nous!

Le président du comité des usagers

## Quels sont les **DROITS** des **USAGERS?**

**La Loi sur les services de santé et les services sociaux reconnaît différents droits aux usagers.**

**Les voici, en résumé.**

- Le droit de recevoir des services de qualité, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire.
- Le droit d'être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir.
- Le droit d'être informé sur son état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences.
- Le droit d'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée.
- Le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité.
- Le droit d'accès à son dossier, lequel dossier est confidentiel.
- Le droit de participer aux décisions affectant son état de santé ou son bien-être.
- Le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de son choix.
- Le droit d'être représenté.
- Le droit d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et de porter plainte, sans risque de représailles.



**Pour bien vous représenter, le comité des usagers sollicite votre opinion.**

Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer votre degré de satisfaction selon l'échelle d'évaluation suivante en encerclant le chiffre qui correspond à votre réponse : **1** signifiant «très peu satisfait» et **5** «tout à fait satisfait».

### QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION?

1 =très peu satisfait 2 =peu satisfait 3 =satisfait 4 =très satisfait 5 =tout à fait satisfait

#### 1. L'accessibilité aux services de réadaptation a été facile pour moi

1                      2                      3                      4                      5

#### 2. J'ai été accueilli avec respect et empathie

1                      2                      3                      4                      5

#### 3. Mes droits ont été respectés : être informé, traité avec courtoisie, compréhension et autres

1                      2                      3                      4                      5

#### 4. J'ai participé à l'élaboration de mon plan d'intervention

1                      2                      3                      4                      5

#### 5. Globalement, je suis satisfait de la qualité des services reçus au Centre Normand

1                      2                      3                      4                      5

#### 6. Dans quelle ville avez-vous reçu des services du Centre Normand?

Val-d'Or       La Sarre       Rouyn-Noranda       Témiscamingue       Amos

..... Détachez ici et postez avec l'enveloppe préaffranchie. Merci