

Droits et obligations des usagers

Les usagers des services de santé et des services sociaux ont des droits reconnus et renforcés dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Pour que leurs droits puissent s'exercer concrètement, les cinq lignes directrices suivantes sont énoncées aux articles 2 et 3 de la Loi :

- La raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- Le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- L'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité. Selon ses valeurs, l'IRD PQ tient compte également des modes de communication adaptés à ses limitations fonctionnelles;
- L'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;

- L'utilisateur doit, par une formation adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

De plus, la Loi reconnaît des droits fondamentaux aux usagers des services, de même qu'elle souligne leurs obligations tout en les situant dans leur contexte d'application.

Pour nous joindre

Comité des usagers

525, boul. Wilfrid-Hamel, bur. D-106
Québec (Québec) G1M 2S8

Tél. : 418 529-9141, poste 6002

ATS : 418 649-3733

comite.usagers@irdpq.qc.ca

Ce dépliant existe en gros caractères, en braille et sur vidéocassette pour les personnes malentendantes et sourdes.

Source :

Secrétariat du comité des usagers
de l'IRD PQ

Logo, conception et infographie :
Ann Warren, conseillère (2004)
Manon Desharnais, conseillère



COMITÉ DES USAGERS



Qui est-il?

Le comité des usagers est le représentant de la clientèle de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPQ). Il est composé de personnes ayant une déficience physique (et de parents d'enfants ayant une déficience physique) qui ont reçu ou reçoivent des services de l'Institut. Ces personnes oeuvrent bénévolement.

Son mandat

Le comité des usagers, selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux, est le gardien du respect des droits des usagers, des établissements publics, et ce, peu importe la mission des établissements, que les usagers soient hébergés ou non.

Ses fonctions

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de leurs conditions de vie;

- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels des usagers auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente;
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Le comité a le devoir de signaler à l'établissement tout manquement au respect des usagers.

Pour qui?

Toute personne ayant une déficience physique (motrice, auditive, visuelle ou du langage) qui a reçu ou reçoit des services de l'IRDPQ. Les parents ou les proches de cette personne peuvent également être représentés et recevoir des services du comité des usagers.

Logo

- **Trois couleurs primaires**
Âges de la vie
(enfant-adulte-aîné).
- **Forme triangulaire**
Accueil.
- **Hachures**
Réadaptation par étapes;
dysphasie-communication par brides.
- **Œil**
Sans lumière (déficience visuelle).
- **Main**
Lettre « S » pour signes, surdité (déficience auditive).

Il arrive qu'une personne dysphasique communique par la langue des signes.
- **Cible**
Fauteuil roulant (déficience motrice).