

Le comité des usagers : ses fonctions

Renseigner

les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Promouvoir

l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Évaluer

leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement.

Défendre

les droits et les intérêts individuels et collectifs des usagers auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente.

Accompagner et Assister

les usagers dans toute démarche qu'ils entreprennent, y compris lorsqu'ils désirent porter une plainte ou formuler une insatisfaction.
Être à l'écoute des besoins des usagers et en assurer le suivi.

ses responsabilités

Faciliter aux usagers, l'accès à l'information sur leurs droits et sur les mécanismes de recours.

Connaître la perception des usagers et de leur famille sur la qualité des services reçus.

Recevoir et évaluer les demandes relatives au non-respect des droits des usagers.

Aider les usagers à formuler leurs plaintes ou leurs insatisfactions et les acheminer à la personne responsable.
Sur demande, accompagner les usagers dans leurs démarches, lors de rencontres avec les autorités de l'établissement ou, s'ils en expriment le désir, lors d'une procédure d'appel auprès du Protecteur des usagers.