

PRINCIPES DIRECTEURS

PRÉAMBULE

Selon la Loi sur la santé et les services sociaux, le Comité des usagers est une instance autonome dont les fonctions légales sont de :

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

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

Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.

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 et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte.

DÉFINITION



Un usager est...

- une personne qui demande ou bénéficie de services de santé ou de services sociaux au CHUM;
- un patient qui a recours aux soins et aux services au CHUM;
- aussi un proche qui accompagne l'usager dans son parcours de soins.

NOTRE MANDAT

Le mandat du Comité des usagers est de représenter les usagers du CHUM auprès de la direction et du conseil d'administration et de veiller à l'amélioration de la qualité des services offerts. Il est le porte-parole des usagers auprès de toutes les instances de l'établissement pour favoriser le respect de leurs droits.

Les actions du CU-CHUM s'orientent principalement autour de problématiques collectives vécues par l'ensemble des usagers.

Les démarches du Comité des usagers tiennent compte de ses règles de fonctionnement et de l'encadrement du « Centre hospitalier de l'Université de Montréal » qui inclut les volets d'enseignement universitaire et de recherche fondamentale et clinique.

Les membres du Comité des usagers sont guidés par les principes directeurs dans leurs interventions proactives auprès de l'établissement.

NOS CONVICTIONS

- L'usager requiert des services et des soins parce qu'il a une problématique ponctuelle, récurrente ou permanente au niveau de sa santé.
- L'usager a accès aux soins et aux services dont il a besoin en toute confidentialité.
- L'usager prend part aux décisions concernant ses soins.
- L'usager est considéré dans une optique de continuité des soins et d'interdisciplinarité.
- L'usager est un partenaire du système de la santé.
- L'usager reçoit un service à la clientèle efficient.
- L'usager bénéficie d'un climat de travail sain qui influence la qualité des soins et des services.

NOS VALEURS

NOTRE MISSION

Le Comité des usagers du CHUM a pour mission de veiller à ce que l'utilisateur, considéré dans son individualité et sa globalité (être bio-psycho-spirituel-social-culturel), soit au centre des priorités de toutes les personnes oeuvrant au CHUM.

NOTRE VISION

L'utilisateur est en droit de recevoir un service basé sur une approche clientèle qui reflète les valeurs du CU-CHUM.

CONFIANCE

L'utilisateur doit avoir confiance que son état de santé est considéré dans sa globalité et que toutes les personnes oeuvrant au CHUM travaillent ensemble et avec lui à son mieux-être.

L'utilisateur doit avoir l'assurance que l'ensemble des traitements (préventifs, curatifs et palliatifs) lui sont offerts.

EMPATHIE

L'utilisateur doit être traité avec compassion, courtoisie, respect et dignité dans l'intégralité des soins et des services qui lui sont dispensés par toutes les personnes oeuvrant au CHUM.

EXCELLENCE

L'utilisateur a droit à des soins et des services pertinents, sécuritaires et de qualité et ceux-ci doivent être évalués avec rigueur, entre autres du point de vue de son expérience comme patient durant son parcours de soins.

L'utilisateur profite des valeurs de gouvernance du CHUM (académisme, excellence, fierté, confiance) dans un contexte de patient partenaire où il est au centre des décisions.

RESPECT

L'utilisateur a des droits ainsi que des obligations à respecter.

L'utilisateur doit être respecté dans son choix éclairé de soins en fonction de son projet de vie.

TRANSPARENCE

L'utilisateur doit être informé de façon proactive tout au long de son parcours de soins.

L'utilisateur et l'intervenant, dans une relation partenaire, se doivent d'échanger toute l'information pertinente relative aux soins.