

# Guide d'accueil



---

À l'intention des personnes vivant dans une  
ressource intermédiaire ou dans une  
ressource de type familial

**Clientèle adulte**

Mars 2019

**Adopté comité de direction du 12 mars 2019**



## Table des matières

Mot de bienvenue.....	5
Le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord .....	5
Rôles et responsabilités lors d'un hébergement .....	5
L'établissement .....	6
La ressource .....	6
L'utilisateur ou son représentant .....	7
La famille ou les proches.....	7
Votre milieu de vie .....	8
Ma chambre : mon domicile .....	8
Ameublement et literie .....	8
Vêtements .....	8
Articles personnels .....	9
Médication.....	10
Téléphone, câble et Internet .....	11
Transport.....	11
Accompagne-ment .....	11
Visites et sorties .....	12
Usage du tabac, de la cigarette électronique ou de tout autre produit substitut du tabac destiné à être inhalé .....	12
Usage du cannabis .....	12
Alcool et drogue .....	12
Administration de l'argent .....	13
Assurances .....	13
Frais d'hébergement .....	13
Départ de la ressource .....	14
Services professionnels .....	14
Droit au respect et à la dignité .....	15
❖ Code d'éthique .....	15
❖ Confidentialité .....	15



<b>Autres instances .....</b>	<b>15</b>
<b>Comité des usagers.....</b>	<b>16</b>
<b>Commissaire aux plaintes et à la qualité des services .....</b>	<b>16</b>
<b>Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) .....</b>	<b>17</b>
<b>Droits et recours en santé mentale (DRSM) de la Côte-Nord .....</b>	<b>17</b>
<b>Protecteur du citoyen.....</b>	<b>17</b>
<b>Aide-mémoire pour préparer l'hébergement .....</b>	<b>18</b>
<b>Des cartes importantes à fournir .....</b>	<b>18</b>
<b>Changement d'adresse à effectuer, si nécessaire.....</b>	<b>18</b>
<b>Quelques petites douceurs à apporter .....</b>	<b>18</b>
<b>En résumé .....</b>	<b>18</b>
<b>Notes.....</b>	<b>19</b>



## MOT DE BIENVENUE

---

C'est avec plaisir que nous vous accueillons dans votre nouveau milieu de vie. Le concept « milieu de vie » se fonde sur le fait que vous avez droit à un logis qui respecte votre rythme de vie, votre identité, votre dignité et votre autonomie. Ce milieu de vie assure également votre sécurité et votre confort, vous permettant de conserver une belle qualité de vie.

Nous sommes pleinement conscients que ce changement constitue une étape importante pour vous et vos proches. À titre de partenaires, la ressource intermédiaire ou la ressource de type familial (RI-RTF) et le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord s'assureront de vous apporter le soutien nécessaire tout au long de votre séjour.

Notre priorité est de vous assurer une qualité de vie et de services qui répondent le plus possible à vos besoins.

Ce guide d'accueil vous fera connaître les services mis à votre disposition et qui vous sont offerts. Nous espérons qu'il répondra à vos questions et qu'il facilitera votre intégration.

Bienvenue chez vous!

## LE CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

---

Le CISSS de la Côte-Nord dessert une population d'environ 95 000 personnes sur un territoire de 1 300 km s'étendant de Tadoussac à Blanc-Sablon en passant par l'île d'Anticosti et les villes nordiques de Fermont et Schefferville.

Le Centre intégré de santé et services sociaux de la Côte-Nord est un établissement public et multivocationnel. Il a pour mission de fournir à la population de la Côte-Nord les services nécessaires pour améliorer son état de santé et de bien-être, tant sur le plan physique, psychologique, que social.

## RÔLES ET RESPONSABILITÉS LORS D'UN HÉBERGEMENT

---

L'établissement et la ressource ont chacune des responsabilités qui lui sont propres. Ces responsabilités respectent les balises ministérielles, les diverses ententes, les lois, les règlements applicables et les politiques et procédures de l'établissement.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Cadre de référence : Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial, du ministère de la Santé et des Services sociaux.



Tous doivent collaborer à vous rendre des services sécuritaires et de qualité.

### **L'établissement**

Dans le respect des lois et règlements applicables et des balises ministérielles, le CISSS de la Côte-Nord a la responsabilité de recruter et d'évaluer les RI-RTF et de conclure des ententes avec celles-ci afin d'offrir, en partenariat avec ces ressources, des services aux usagers. L'établissement a aussi la responsabilité de s'assurer que ses services, autant que ceux rendus par la ressource, sont de qualité et qu'ils répondent aux besoins des usagers.

L'orientation vers le milieu de vie qui correspond le mieux à vos besoins est la responsabilité de l'établissement. Elle tient compte de votre profil, du profil de la ressource, de l'environnement physique et des caractéristiques des autres usagers présents dans la ressource.

Comme l'établissement est responsable de vous rendre l'ensemble des services professionnels, il met donc à votre disposition les personnes-ressources (intervenant social, infirmier, éducateur, ergothérapeute, physiothérapeute, etc.) requises par votre condition.

Un intervenant social vous soutiendra et coordonnera les services pour faciliter votre intégration. Vous pouvez aussi être accompagné par un proche ou une personne significative.

Cet intervenant veille à assurer le suivi de vos besoins durant tout votre séjour. Il est donc important de lui transmettre toutes vos interrogations, vos commentaires ou vos insatisfactions sur les services qui vous sont rendus.

Pour sa part, l'établissement s'assure que des services de qualité vous sont rendus tant par la ressource que par les services professionnels qu'il vous offre.

### **La ressource**

La ressource, exploitée par un propriétaire privé, a la responsabilité de recevoir tout usager que lui confie l'établissement. Elle doit vous procurer un milieu de vie qui se rapproche le plus possible à votre demeure et vous offrir, en plus du gîte et du couvert, des services de soutien et d'assistance communs et particuliers répondant à vos besoins.



### La ressource (suite)

La ressource a également la responsabilité d'appliquer, en collaboration avec les professionnels de l'établissement, les recommandations émises pour répondre à votre condition et à vos besoins.

Chaque ressource peut établir ses règles de vie afin de faciliter le fonctionnement du milieu de vie.

### L'utilisateur ou son représentant

Votre responsabilité est de participer activement en posant des questions, en vous renseignant, en prenant position dans les décisions qui vous concernent, en exprimant vos attentes et vos besoins, en accomplissant, selon vos capacités, certaines activités de la vie quotidienne.

Avec vous (ou votre représentant), votre intervenant préparera un plan d'intervention qui répondra à vos besoins. Vous aurez à le signer. La mise en œuvre de ce plan implique votre collaboration et votre participation ainsi que celle de la ressource et des professionnels.

Votre intervenant transmettra vos besoins à la ressource et il veillera à ce que la ressource y réponde.

### La famille ou les proches

Il est normal et même souhaitable que votre famille et vos proches soient impliqués, et ce, même si vous résidez dans une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial. C'est pourquoi nous souhaitons entretenir une étroite collaboration avec eux.

Leur soutien, lors de votre admission et durant votre séjour, permet une intégration plus sécurisante. Ainsi, ils peuvent s'impliquer :

- En vous aidant à personnaliser votre chambre
- En interrogeant le personnel de la résidence ou la personne déléguée pour connaître davantage le milieu
- En communiquant vos habitudes à votre intervenant ou au responsable de la ressource
- En vous soutenant dans vos décisions et vos choix
- En vous encourageant à maintenir le plus d'autonomie possible
- En vous accompagnant lors de sorties pour du magasinage, des visites médicales, ou autres déplacements
- En vous visitant régulièrement

**Malgré tous  
nos efforts,  
jamais nous ne  
pourrons  
remplacer les  
membres de  
votre famille ou  
ceux qui vous  
sont chers**



## VOTRE MILIEU DE VIE

---

### Ma chambre : mon domicile

L'attribution de la chambre se fait selon les besoins cliniques de chacun, afin d'offrir des services adaptés à l'ensemble des résidents.

Vous pouvez décorer votre chambre selon vos goûts personnels pour en faire un endroit familier et convivial. Il se peut cependant que certains aménagements doivent préalablement être discutés avec les responsables de la ressource (installation de tablette, peinture, etc.) avant d'être faits, il est donc important de vérifier auprès des responsables de la ressource.

Pendant votre hébergement, sachez qu'un changement de chambre ou de milieu de vie peut être requis. Ce changement permettra de mieux répondre à vos besoins liés à votre condition et aux besoins cliniques de l'ensemble des personnes qui demeurent dans la ressource.

### Ameublement et literie

La ressource met à votre disposition l'ameublement de base comprenant minimalement un lit adapté à votre condition, ainsi que du mobilier de rangement pour vos vêtements et vos effets personnels.

D'autres meubles et articles personnels peuvent compléter votre chambre (téléviseur, radio, lampe, fauteuil, cadre, etc.). Vous pourrez les installer après discussion avec la ressource.

La literie de base est fournie par la ressource qui en assure son entretien. Si vous le désirez, vous pouvez apporter votre propre literie. Si elle nécessite un entretien particulier (nettoyage à sec) celui-ci sera à vos frais.

### Vêtements

Nous vous suggérons d'apporter vos vêtements habituels, en quantité suffisante et d'entretien facile (voir le document dans la pochette d'accueil). Il est suggéré que tous vos vêtements soient identifiés.

Certaines ressources étiquettent, ou demandent d'étiqueter, vos vêtements pour diminuer les risques de perte. Bien que toutes les précautions soient prises, il peut arriver, dans un contexte de vie de groupe, que des vêtements soient égarés. Si la perte de vêtements devient récurrente, parlez-en avec votre intervenant social qui s'assurera de trouver, avec vous et la ressource, une solution pour corriger la situation.



## Vêtements (suite)

L'entretien de vos vêtements personnels est aux frais de la ressource. Cependant, si vous avez des vêtements qui nécessitent des soins particuliers, comme un nettoyage à sec ou une réparation, ces frais sont votre responsabilité.

Prévoyez des souliers confortables, sécuritaires et adaptés à votre condition pour éviter les risques de chute. Les pantoufles à Velcro et à semelles antidérapantes sont préférables. Les pantoufles avec l'arrière du talon ouvert et les pantoufles de laine sont à éviter.

Si vous n'êtes pas en mesure de faire l'achat de vos vêtements, ils peuvent être achetés par vos proches, votre représentant légal ou la ressource.

## Articles personnels

La ressource met à votre disposition les articles d'hygiène personnelle de base et les produits pharmaceutiques de base :

- Savon pour le corps
- Shampoing et revitalisant
- Papier mouchoir
- Crème hydratante non prescrite
- Dentifrice
- Serviettes et débarbouillettes
- Désodorisant

Si vous désirez des produits différents de ceux offerts par la ressource, ceux-ci seront à vos frais.

Voici les articles et les services pour lesquels vous devrez assumer les coûts :

- Fixatif, gel, pâte à cheveux, etc.
- Crème ou gel à raser
- Rasoir, lames
- Brosse à dents, rince-bouche
- Peigne, brosse à cheveux, fer à friser
- Certains produits d'incontinence
- Services d'esthétique
- Tabac, revues, journaux
- Cinéma, bingo, théâtre, spectacles
- Frais pour des activités, des cours
- Sorties extérieures (ex. : visites touristiques)



## Articles personnels (suite)

- Livres, films, disques compacts
- Repas commandés à l'extérieur par vous
- Transport personnel ou taxi

## Médication

Les frais d'achat de vos médicaments sont sous votre responsabilité. Vous devez payer la partie non assurée par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). Il vous appartient de convenir, avec votre pharmacie, des modalités de paiement et de lui fournir, après discussion auprès du responsable de la ressource, la journée de livraison la plus convenable. De plus, pour des raisons légales et sécuritaires, vos prescriptions doivent être préparées dans des piluliers Dispill®. Vous devez en faire la demande à votre pharmacien.

Il est possible que la ressource vous demande de changer de pharmacie afin de lui permettre une meilleure gestion de votre médication.

L'infirmière est responsable de transmettre à la ressource des consignes claires et précises, respectant les recommandations d'un professionnel de la santé, concernant la prise de vos médicaments.

Il appartient à la ressource de vous distribuer ou de vous administrer votre médication selon les recommandations reçues. Tous les produits pharmaceutiques avec ou sans ordonnance ne peuvent être rangés dans votre chambre. Vos proches doivent remettre au responsable de la ressource tous ces produits qui vous sont destinés.

Votre infirmière a aussi l'obligation de vérifier les interactions médicamenteuses autant des produits prescrits que ceux en vente libre. Votre collaboration et celle de vos proches sont absolument nécessaires afin de vous assurer une prestation sécuritaire des services qui vous sont offerts. Pour cette raison, les crèmes, les suppléments alimentaires et les produits naturels ne peuvent être laissés à la résidence sans l'autorisation préalable de l'infirmière.

En collaboration avec l'infirmière et votre médecin de famille, le pharmacien révisé régulièrement l'usage de vos médicaments. Il est donc très important, si vos proches vous accompagnent aux rendez-vous médicaux, qu'ils transmettent toutes les informations aux professionnels au retour.



### **Téléphone, câble et Internet**

Un téléphone et un téléviseur sont à votre disposition dans les aires communes. Si vous désirez installer vos propres appareils dans votre chambre, les coûts d'installation et d'utilisation sont à vos frais. Il est parfois possible de vous entendre avec les responsables de la ressource afin qu'ils rendent disponibles ces services dans votre chambre. La ressource peut alors vous facturer ces services, mais la somme des contributions exigées à l'ensemble des résidents ne peut excéder le montant demandé par les entreprises fournissant les services.

Les appels interurbains et les chaînes de télévision qui ne sont pas compris dans le forfait de la ressource sont à vos frais.

Vous pouvez acquérir un téléphone portable. Tous les frais encourus sont de votre responsabilité.

Le service Internet est à vos frais à moins que la ressource consente à ce que vous utilisiez son accès Internet. Par contre, si votre besoin nécessite un service Internet supérieur à celui de la ressource, un partage des coûts entre la ressource et vous, par l'entremise de l'allocation des dépenses personnelles (ADP), peut être convenu, dans la mesure où l'approbation de l'établissement est obtenue.

### **Transport**

Vous êtes responsables de vos déplacements. Si vous avez des besoins spéciaux, la ressource peut vous offrir ou organiser votre transport avec l'accord préalable de votre intervenant social.

Il existe un service de transport adapté qui s'adresse à une personne handicapée au sens de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées. Pour en savoir davantage sur ce service, vous pouvez vous référer à votre intervenant social.

### **Accompagne- ment**

L'aide des proches est souhaitable pour vous accompagner à vos rendez-vous médicaux ou autres. Cette aide précieuse favorise grandement un meilleur suivi. Toutefois, la ressource peut vous offrir ce service si votre plan d'intervention en fait mention en ce sens.



### Visites et sorties

Vous pouvez recevoir des visiteurs. Cependant, la gestion des heures et la fréquence sont assurées par la ressource, après discussion avec votre intervenant social, en respect de votre intérêt et celui des autres résidents. Toutefois, cette possibilité ne crée pas l'obligation pour la ressource de nourrir ou d'héberger vos visiteurs.

Il est important de toujours aviser la ressource de vos sorties, de l'endroit fréquenté et de l'heure prévue de votre retour.

### Usage du tabac, de la cigarette électronique ou de tout autre produit substitut du tabac destiné à être inhalé

L'établissement a une politique concernant la lutte contre le tabagisme. Il est tenu de respecter les exigences minimales en matière d'encadrement de l'usage du tabac dans l'ensemble de ses installations et il a la responsabilité d'offrir un environnement favorable à la santé et exempt des risques indus à la fumée secondaire.

Pour ce faire, trois grands objectifs sont poursuivis par l'établissement dans l'atteinte de ces exigences, soit : créer des environnements sans fumée à l'intérieur comme à l'extérieur; promouvoir le non-tabagisme et favoriser l'abandon du tabagisme chez le personnel ainsi que chez les usagers.

Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial doivent être sensibilisées à l'importance d'offrir un environnement sain et sans fumée aux usagers qui lui sont confiés par l'établissement.

Les ressources intermédiaires sont assujetties à la Loi concernant la lutte contre le tabagisme. Il est donc strictement interdit de fumer à l'intérieur, incluant votre chambre. À l'extérieur, les fumeurs doivent demeurer à 9 mètres de toutes portes et fenêtres. Certaines ressources mettent à la disposition des résidents un endroit désigné.

### Usage du cannabis

L'usage du cannabis doit respecter les règles en vigueur.

### Alcool et drogue

L'usage de drogue est strictement défendu à l'intérieur des ressources. Quant à la consommation d'alcool, elle peut être permise de façon exceptionnelle après discussion avec votre intervenant social.



## Administration de l'argent

Si vous êtes en mesure de gérer vos dépenses personnelles avec ou sans aide, cette façon de faire est privilégiée.

Si vous éprouvez une incapacité à ce sujet, l'intervenant social discutera avec vous ou avec votre représentant afin de nommer une personne qui en assumera la gestion. La ressource peut jouer ce rôle. Elle doit s'assurer d'une saine gestion financière, sous la supervision de l'établissement, en respect avec sa politique de gestion des allocations des dépenses personnelles et des avoirs des usagers en vigueur. En tout temps, vous pouvez avoir accès au suivi des dépenses effectuées par la ressource.

Il est recommandé de ne pas garder d'importantes sommes d'argent et d'objets de valeur dans votre chambre, car la ressource ne pourra être tenue responsable en cas de perte ou de vol.

## Assurances

La ressource possède une assurance qui couvre les dommages à ses biens et sa responsabilité civile. Cependant, si vous le désirez, vous pouvez souscrire à une police d'assurance personnelle pour le feu, le vol et le vandalisme de vos biens selon leur valeur (bijoux, appareils électroniques, mobilier personnel ou pour tout autre objet de valeur).

## Frais d'hébergement

Votre contribution mensuelle pour votre hébergement est déterminée par le ministère de la Santé et de Services sociaux et révisée annuellement le 1<sup>er</sup> janvier.

Vos frais mensuels à payer sont calculés dès la première journée de votre intégration dans la ressource.

Notez qu'à certaines conditions, une demande d'exonération peut être effectuée auprès de la RAMQ pour réviser votre tarif mensuel afin de respecter votre capacité financière. Le formulaire est disponible sur le site Internet de la RAMQ ou auprès de votre intervenant.

Votre paiement doit se faire par chèque ou paiement préautorisé au nom du CISSS de la Côte-Nord au siège social de l'établissement à l'adresse suivante :

**CISSS de la Côte-Nord – Service des finances**

835, boulevard Jolliet

Baie-Comeau (Québec) G5C 1P5



## Départ de la ressource

Il est possible, pour une raison ou une autre, que vous deviez quitter éventuellement ce milieu de vie. L'établissement et la ressource vous accompagneront dans cette transition.

À la suite de votre départ, vous ou vos proches disposerez d'un maximum de 48 heures pour libérer la chambre. Le déménagement de vos effets personnels est généralement sous votre responsabilité ou celle de vos proches. Votre intervenant social vous accompagnera ou s'assurera du déménagement de vos effets personnels si vous ou vos proches n'êtes pas en mesure de le faire. Dans ce cas, des frais pourraient s'appliquer pour vous.

Le paiement de votre contribution mensuelle cesse dès que votre chambre est complètement libérée de vos effets personnels.

La ressource doit informer l'établissement, dans les plus brefs délais, de toute absence irrégulière (fugue, hospitalisation, départ non prévu, etc.).

## Services professionnels

Le choix du médecin qui s'occupe de votre suivi est laissé à votre discrétion. Certains médecins de famille acceptent de faire des visites dans les ressources. Informez-vous auprès de votre médecin.

Selon vos besoins, des soins infirmiers sont offerts dans la ressource par l'établissement. L'infirmière procède à l'évaluation et au suivi de votre état de santé et émet des directives à la ressource en ce sens.

L'intervenant social qui vous accompagne joue un rôle majeur pour vous aider et aider vos proches à cheminer dans votre nouvelle demeure. C'est lui qui évalue vos besoins et informe la ressource. Il est responsable de faire, avec vous, votre plan d'intervention. Il vous rend régulièrement visite pour s'assurer que vos besoins sont comblés. Il coordonne tous les services qui vous sont offerts et il répond à vos questions. Il encourage la collaboration et l'implication de vos proches. Il vous soutient si vous éprouvez des difficultés (deuil, conflit, problématique particulière, etc.) et il vous recommande, au besoin, des ressources extérieures.

Durant votre séjour, selon vos besoins, d'autres professionnels pourront être impliqués auprès de vous (ex. : éducateur, ergothérapeute, physiothérapeute, nutritionniste, etc.). La référence à ces professionnels se fait par votre médecin ou votre intervenant social.



## Droit au respect et à la dignité

### ❖ Code d'éthique

Le code d'éthique du CISSS de la Côte-Nord reflète les valeurs de l'établissement. L'éthique réfère à une manière d'agir ou de se comporter qui vise le bien-être de la personne. Elle implique un engagement assidu des intervenants, des usagers, des visiteurs ou d'un groupe d'individus à concrétiser dans leurs actions les valeurs morales propres à l'être humain.

Les valeurs qui guident les interventions du personnel de la ressource et de l'établissement sont :

- La transparence
- Le respect
- La cohésion
- La reconnaissance
- La collaboration

### ❖ Confidentialité

Les professionnels de l'établissement, les responsables et les personnes qui travaillent à la ressource doivent respecter la confidentialité de vos informations. Votre dossier est confidentiel et vous êtes en droit d'exiger la plus totale discrétion de son contenu. Seuls vous ou votre représentant légal pouvez autoriser la divulgation d'information. Aussi, toute discussion et toute consultation qui concernent votre état de santé demeurent confidentielles.

À votre départ, la ressource remet à l'établissement tous les documents qui vous concernent, et ce, afin de maintenir le caractère confidentiel de vos renseignements. La ressource doit aussi disposer de façon sécuritaire de toute autre information qu'elle possède à votre sujet. Elle ne doit conserver aucune information vous concernant.

## AUTRES INSTANCES

---

La qualité des services et la sécurité des soins sont des notions fondamentales à nos yeux et aux yeux des ressources. Des moyens, des services et des instances sont mis à votre disposition afin de garantir la qualité des soins et des services qui vous sont offerts.



Comme établissement, nous avons l'obligation de mettre en place des structures qui vous guident et vous soutiennent durant votre hébergement en ressource intermédiaire ou ressource de type familial (RI-RTF).

### Comité des usagers

Le comité des usagers est le gardien des droits des personnes qui reçoivent des soins de santé et des services sociaux par l'établissement. Il veille à ce que les services offerts respectent les droits de chacun des usagers.

Vous trouverez, dans la pochette d'accueil, un dépliant qui explique son rôle, les coordonnées de la personne à contacter, ainsi qu'un dépliant sur vos droits.

### Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Lorsque vous vivez des insatisfactions envers les services reçus, vous pouvez en parler d'abord avec le personnel ou le gestionnaire concerné. Si vous n'obtenez pas réponse à votre insatisfaction, vous pouvez remplir le formulaire de plainte et l'adresser au **commissaire aux plaintes et à la qualité des services** :

Manon Bourgeois  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
45, rue du Père-Divet  
Sept-Îles (Québec) G4R 3N7  
Téléphone : 418 962-9761 ou 1 877 962-9761  
Courriel : [plaintes.09cisss@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.09cisss@ssss.gouv.qc.ca)

Vous trouverez, dans la pochette d'accueil, un dépliant qui traite du sujet.

Le commissaire aux plaintes a le mandat de recevoir et d'examiner les plaintes concernant les soins et les services qui sont offerts par l'établissement. Les services du commissaire sont gratuits et confidentiels.

Le commissaire vous informera de vos droits et conviendra avec vous de la façon de traiter votre plainte. Soyez assuré que toute la démarche se fait avec tact, délicatesse et impartialité.



### Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

Sur demande, le CAAP peut vous assister dans toute démarche en vue de porter plainte auprès du commissaire ou auprès du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens. Ce service est gratuit et confidentiel.

Voici **les coordonnées du CAAP** :

**À Baie-Comeau :**

**Téléphone** : 418 295-2779

**À Sept-Îles :**

**Téléphone** : 418 968-2779

Téléphone sans frais : 1 877 767-2227

### Droits et recours en santé mentale (DRSM) de la Côte-Nord

Le DRSM Côte-Nord vise à accroître les compétences et à favoriser l'autonomie des personnes vivant ou ayant vécu avec une problématique en santé mentale.

Cet organisme est hébergé dans les locaux du CAAP dont vous trouverez les coordonnées ci-dessus.

### Protecteur du citoyen

Vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen, si :

- vous êtes en désaccord avec la décision du commissaire aux plaintes et à la qualité
- vous n'avez pas reçu une réponse du commissaire dans un délai de 45 jours
- le CISSS n'a pas donné suite de façon satisfaisante aux recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité

Le Protecteur du citoyen procédera alors à un nouvel examen de votre plainte. Vous trouverez un dépliant d'information dans la pochette d'accueil.

Les **coordonnées du Protecteur du citoyen** sont les suivantes :

**Téléphone** : 1 800 463-5070

**Télécopieur** : 1 866 902-7130

**Courriel** : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)



## AIDE-MÉMOIRE POUR PRÉPARER L'HÉBERGEMENT

---

### Des cartes importantes à fournir

- Carte d'assurance maladie (RAMQ)
- Cartes des différents hôpitaux fréquentés
- Carte ou numéro d'assurance sociale

### Changement d'adresse à effectuer, si nécessaire

- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- Régie de l'assurance maladie
- Régie des rentes du Québec
- Autres, selon les activités

### Quelques petites douceurs à apporter

- Liste des numéros de téléphone et des adresses de vos proches et des personnes importantes pour vous
- Photos
- Couvre-lit et objets décoratifs
- Gâteries
- Etc.

## EN RÉSUMÉ

---

Nous souhaitons que votre séjour dans votre nouveau milieu de vie se déroule à la hauteur de vos attentes.

Vous pouvez, en tout temps, consulter notre site Web au lien suivant :

[www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca](http://www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca).

Si vous avez des questions, vous pouvez toujours vous référer à votre intervenant social.



***Centre intégré de santé et  
de services sociaux de la Côte-Nord***

***[www.ciass-cotenord.gouv.qc.ca](http://www.ciass-cotenord.gouv.qc.ca)***