

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

Québec 

COMITÉ  
DES USAGERS  
DU CISSS  
DE LA CÔTE-NORD

# PRÉSENTATION DES MANDATS ET DE LA COMPOSITION DU COMITÉ DES USAGERS DU CISSS DE LA CÔTE-NORD

## UN PEU D'HISTOIRE

Des comités d'usagers existent depuis plusieurs années. Déjà, en 1978, les comités de bénéficiaires avaient notamment pour fonctions la défense des intérêts des bénéficiaires du réseau de la santé et des services sociaux.

Ces comités sont devenus, en 1992, des comités des usagers auxquels le législateur confiait également des fonctions liées à la promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers. Depuis 2005, les comités de résidents ont été mis en place. Les **CU** et les **CR**, ci-après nommés « Comités », font partie intégrante du réseau de la santé et des services sociaux.

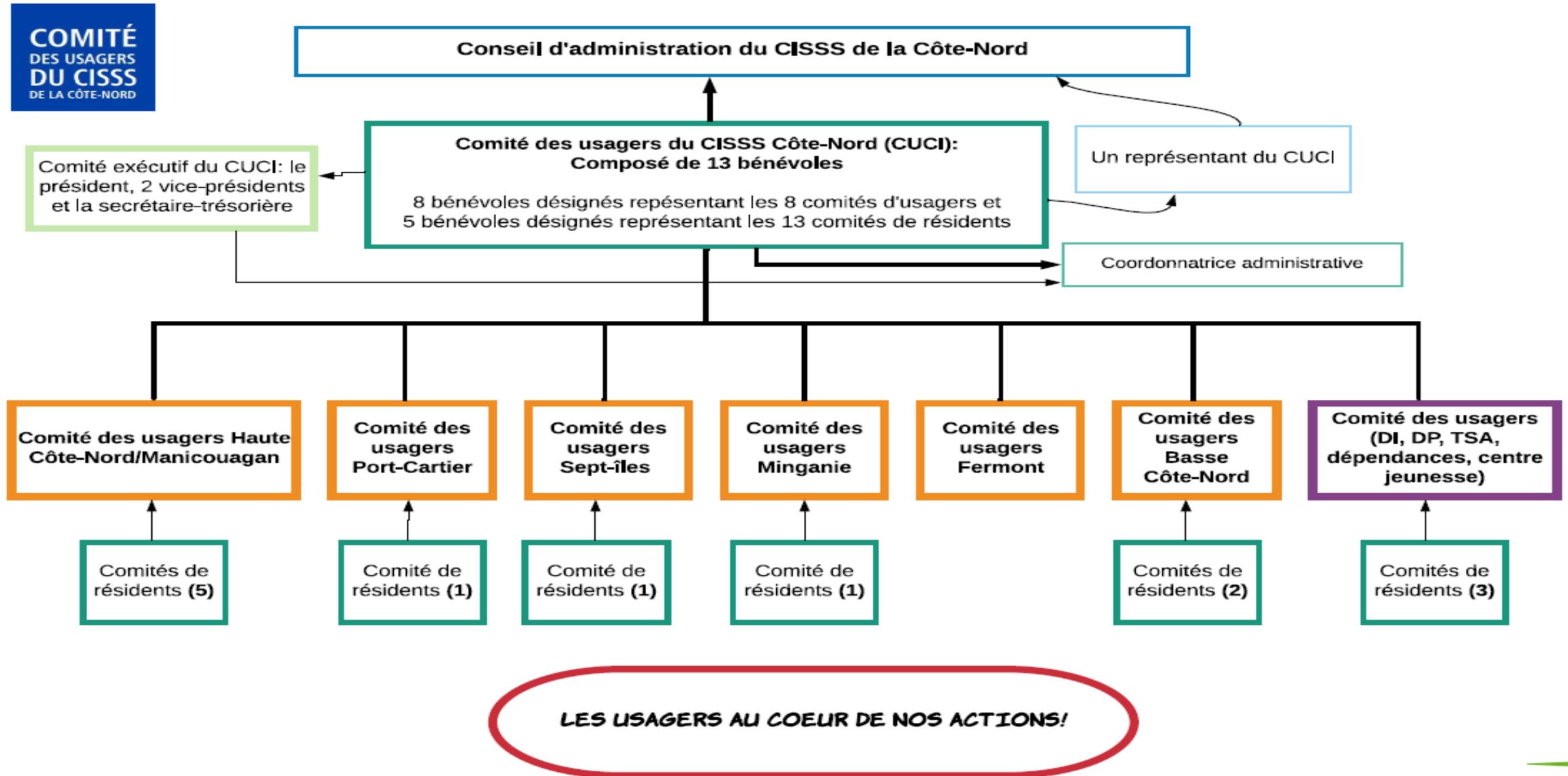
La **LMRSSS** est entrée en vigueur le 1er avril 2015. Cette loi a vu naître les **CISSS** et les **CIUSSS** et leur confie une responsabilité populationnelle au cœur de réseaux territoriaux de services.

Notamment pour assurer aux usagers une structure qui leur est propre au sein des centres intégrés, la LMRSSS prévoit la mise sur pied d'un **CUCI**, lequel est responsable de l'ensemble des **CU** et des **CR** présents dans les établissements fusionnés ou regroupés aux centres intégrés.

***Tous les comités ont un rôle déterminant à jouer dans le système de santé et de services sociaux.***



# LA PLACE DES COMITÉS AU SEIN DU CISSC CÔTE-NORD



# MANDATS DES COMITÉS

## Mandats

## Comité des usagers (CU)

## Comité de résidents (CR)

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations		
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité et évaluer le degré de satisfaction des usagers		
3. Défendre les droits et les intérêts <b>collectifs</b> des usagers		
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toutes ses démarches		
5. S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents (CR)		
6. Évaluer l'efficacité des mesures mises en place		



# MANDATS COMITÉ RÉGIONAL DES USAGERS DU CISSS CÔTE-NORD (CUCI)

La représentation

La coordination

L'harmonisation



# ENJEUX EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Il revient aux comités des usagers et comités de résidents de faire ressortir et de prioriser les différents enjeux qui affectent les usagers et usagères sur le territoire, en lien avec les catégories suivantes:

Catégories des enjeux
1. Information aux usagers;
2. Accessibilité aux soins et aux services;
3. Gestion des programmes/clientèles;
4. Installations et sécurité;
5. Traitement des plaintes;
6. Amélioration continue de la qualité des services.



## VOS DROITS EN TANT QU'USAGERS OU RÉSIDENTS

- En tant qu'usagers ou usagères, résidents ou résidentes vous avez des droits que l'établissement se doit de respecter.
- En plus des droits de la charte des droits et libertés, du code civil, la loi sur la santé et les services sociaux reconnaît 12 droits aux usagers ou résidents.
- Il est du mandat des comités d'usagers ou comités de résidents de les faire connaître, mais, il est de la responsabilité de tous de les faire respecter.



# VOS DROITS EN TANT QU'USAGERS OU RÉSIDENTS

## LE DROIT À L'INFORMATION

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé physique et mentale, des traitements possibles et de comprendre les risques que cela comporte pour votre santé.



## DROIT DE CHOISIR SON PROFESSIONNEL OU L'ÉTABLISSEMENT

Vous avez le droit de choisir le professionnel ou l'établissement où vous désirez recevoir vos soins. Lorsque le service n'est pas disponible, vous avez le droit d'être accommodé ou référé vers un milieu qui pourra vous offrir ce service.



## DROIT AUX SERVICES

Vous avez le droit de recevoir les soins ou les services nécessaires à votre santé, tout en étant conscient que certaines ressources peuvent être limitées.



## DROIT DE RECEVOIR LES SOINS QUE REQUIERT SON ÉTAT

Vous avez le droit de recevoir les soins dont vous avez besoin en fonction de votre état de santé.



# VOS DROITS EN TANT QU'USAGERS OU RÉSIDENTS

## DROIT DE CONSENTIR À DES SOINS OU DE LES REFUSER

Vous avez le droit d'accepter ou de refuser les soins ou services qui vous sont offerts, tout en étant conscient des conséquences que cela pourrait avoir sur votre santé.



## DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ ET ASSISTÉ ET D'ÊTRE REPRÉSENTÉ

Vous avez le droit d'être accompagné et assisté par un proche afin de vous aider à comprendre les explications et les soins qui vous sont donnés. De plus, vous avez le droit d'être représenté lorsque vous êtes incapable de prendre une décision.



## DROIT DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS

Vous avez le droit de participer aux décisions en lien avec votre santé physique et mentale, et de participer à l'élaboration de votre plan d'intervention.



## DROIT À L'HÉBERGEMENT

Vous avez le droit d'être hébergé dans un milieu adapté à vos besoins.



# VOS DROITS EN TANT QU'USAGERS OU RÉSIDENTS

## DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DE SON DOSSIER D'USAGER

Vous avez le droit à ce que les informations contenues dans votre dossier restent confidentielles et ne soient pas divulguées sans votre consentement.



## DROIT DE PORTER PLAINTE

Vous avez le droit de faire valoir votre insatisfaction en regard des soins et des services que vous avez reçus, en l'adressant au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

## DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES EN ANGLAIS

Lorsque votre langue première est l'anglais, vous avez le droit de recevoir un service en langue anglaise afin de faciliter la compréhension et la prestation des soins.



## DROIT À L'ACCÈS À SON DOSSIER D'USAGER

Vous avez le droit d'avoir accès à votre dossier sous certaines conditions. Ce droit comprend d'obtenir l'aide d'un professionnel pour vous permettre de comprendre les informations qui se trouvent à votre dossier.



# DES BÉNÉVOLES QUI S'IMPLIQUENT

Les comités des usagers et de résidents sont les gardiens des droits des usagers.

- Les comités sont l'un des porte-parole reconnus par la LSSS auprès des instances de l'établissement.
- Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction des usagers constituent les assises qui guident les actions des comités.
- Les comité des usagers et les comités de résidents veillent à ce que les usagers reçoivent des soins et services de l'établissement. Ils veillent aussi à ce que les résidents des centres d'hébergement soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés.
- Les membres des comités des usagers et des comités de résidents ont une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables, qui ont recours aux soins et services des divers établissements nord-côtiers.



# DES BÉNÉVOLES QUI S'IMPLIQUENT

Pourquoi s'impliquer comme bénévole dans un comité des usagers?

« Parce que le pouvoir de contrôler sa vie et sa santé, c'est peut-être le plus grand pouvoir qu'on peut revendiquer comme citoyen »  
-Jean-Pierre Ménard, avocat

Sur la Côte-Nord, c'est plus de

**70 bénévoles**

qui s'impliquent dans les comités des usagers et comités de résidents.

Annuellement pour notre région, les bénévoles donnent en moyenne :

**10 000 heures**



# COMMENT REJOINDRE VOS COMITÉS

## Comité des usagers de la Basse-Côte-Nord

Téléphone : 418 461-2144, poste 611249

## Comité des usagers de l'Hématite

Téléphone : 418 287-5461, poste 712309

## Comité des usagers de la Minganie

Téléphone : 418 538-2212 poste 542225

## Comité des usagers de Sept-Îles

Téléphone : 418 962-9761, poste 452441

## Comité des usagers de Port-Cartier

Téléphone : 418 766-2572, poste 443209



## Comité des usagers Haute-Côte-Nord- Manicouagan

Téléphone : 418 589-2038, poste 342795

Ligne sans frais : 1 866 545-2038, poste 342795

## Comité des usagers du CPRCN

Téléphone :

418 589-2038, poste 342795

Ligne sans frais :

1 866 545-2038, poste 342795

## Comité des usagers du CISSS(CUCI)

Téléphone :

418 589-2038, poste 342763

Ligne sans frais :

1 866 545-2038, poste 342763

