

CONSERVEZ CETTE ÉDITION SPÉCIALE

Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent

*Unis pour
la qualité des services*

Québec 

Message de Madame Isabelle Malo Présidente-directrice générale du CISSS du Bas-Saint-Laurent



La qualité des services, le respect des droits des usagers et la satisfaction de la clientèle sont des assises qui guident constamment nos actions. Tout comme nos valeurs que sont notamment l'humanisation, la collaboration et l'engagement. Au CISSS du Bas-Saint-Laurent, nous sommes fiers de compter sur nos comités des usagers et de résidents qui partagent ces préoccupations. Leur contribution à l'évaluation de la satisfaction des usagers et leur compréhension des besoins sont essentielles pour nous.

Malgré les grands changements des dernières années, le réseau de la santé et des services sociaux bas-laurentien a accompli beaucoup et c'est grâce au personnel, aux professionnels de la santé, aux bénévoles, aux gestionnaires, aux partenaires et aux médecins qui oeuvrent avec grand dévouement et professionnalisme dans chacune de nos installations de la région. Mais pour traduire ce souci de la qualité et de l'amélioration continue des soins, ainsi que cette volonté d'offrir les meilleurs services, il faut connaître les vrais besoins de notre clientèle. C'est là, notamment,

que la précieuse collaboration des comités des usagers et de résidents prend tout son sens. Ils sont un maillon important de cette chaîne et pour notre organisation, il est indispensable d'avoir accès à cette connaissance.

Pour en savoir davantage sur la portée de leur action, prenez le temps de feuilleter ce cahier spécial. Vous serez à même de constater leur préoccupation toute particulière envers les clientèles les plus vulnérables et leur désir de promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées, de celles qui souffrent et de celles qui sont isolées.

Au nom du CISSS du Bas-Saint-Laurent, je les remercie de prêter l'oreille aux besoins de nos usagers et de leur donner une voix.

Bonne lecture !

Mot de la présidente du CUCI



Ce cahier spécial du Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) a pour objectif de présenter le travail accompli par nos membres bénévoles des comités des usagers et de résidents du CISSS du Bas-Saint-Laurent. Nous sommes vos représentants auprès de la haute direction, nous défendons vos droits et nous veillons à la qualité des soins et des services que vous recevez dans chaque installation (hôpital, CLSC, centres d'hébergement, etc.) au Bas-Saint-Laurent. Qui sont les usagers ? Nous le sommes tous : de la naissance à la fin de la vie, nous utilisons à un moment ou un autre les services du réseau de la santé et des services sociaux.

La création du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) du Bas-Saint-Laurent en avril 2015 n'a rien changé à la chose suivante : les usagers ont des **DROITS** et des **RESPONSABILITÉS**... qu'ils connaissent peu ! Je vous invite à parcourir les pages qui suivent pour en savoir plus sur ces éléments qui vous concernent de très près. Vous y trouverez également les **FONCTIONS** des comités des usagers et de résidents afin de mieux comprendre comment ces gens de chez vous sont là pour vous !

En plus du Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) qui œuvre au niveau régional depuis l'arrivée du CISSS, nous pouvons compter sur la présence active de dix comités des usagers répartis dans les huit MRC du Bas-Saint-Laurent. Ces comités ont une mission locale et ils incluent les comités de résidents que l'on retrouve dans chaque centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) de notre région. En tant que membres bénévoles d'un comité des usagers ou de résidents, la compassion et l'attachement à nos milieux sont au centre de nos actions. La continuité des services dans nos installations, l'accès et la qualité sont pour nous des préoccupations constantes.

En terminant, je tiens à remercier le personnel du CISSS du Bas-Saint-Laurent pour le travail dévoué, jour après jour, d'heure en heure. On dit des comités des usagers qu'ils sont les « gardiens » des droits des usagers et de la qualité des services. On se doit de jouer ce rôle dans le respect du personnel, avec une vision de collaboration. Le CUCI a d'ailleurs adopté récemment le slogan suivant : *Unis pour la qualité des services*. C'est ainsi que nous contribuerons ensemble à l'amélioration des soins de santé et des services sociaux de notre région.

La présidente du CUCI,
Claire St-Onge

« Nous avons l'intention de créer plus de partenariats avec des instances locales et d'accroître notre visibilité dans la communauté pour nous rapprocher des usagers. »

— Présidente du comité des usagers de Kamouraska



Les comités des usagers et de résidents qui vous représentent

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU BAS-SAINT-LAURENT (CUCI)

COMITÉ DES USAGERS DE KAMOURASKA – CISSS du Bas-Saint-Laurent

- Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Alexandre
- Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Pacôme

COMITÉ DES USAGERS DE RIVIÈRE-DU-LOUP – CISSS du Bas-Saint-Laurent

- Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Antonin
- Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Cyprien
- Comité de résidents du Centre d'hébergement de Rivière-du-Loup

COMITÉ DES USAGERS DE TÉMISCOUATA – CISSS du Bas-Saint-Laurent

- Comité de résidents du Centre d'hébergement de Squatec
- Comité de résidents du Centre d'hébergement de Rivière-Bleue
- Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Louis-du-Ha! Ha!

COMITÉ DES USAGERS DES BASQUES – CISSS du Bas-Saint-Laurent

COMITÉ DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS DE RIMOUSKI-NEIGETTE – CISSS du Bas-Saint-Laurent

« Avec tous les changements dans le domaine de la santé, le comité des usagers est de plus en plus important pour faire respecter les droits des usagers et s'assurer de services adéquats. »

— Président du comité des usagers de La Matapédia

COMITÉ DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS DE LA MITIS – CISSS du Bas-Saint-Laurent

COMITÉ DES USAGERS DE LA MATAPÉDIA – CISSS du Bas-Saint-Laurent

- Comité de résidents du Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet

COMITÉ DES USAGERS DE MATANE – CISSS du Bas-Saint-Laurent

- Comité de résidents du Centre d'hébergement de Matane

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE – CISSS du Bas-Saint-Laurent

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE, TROUBLE DU SPECTRE DE L'AUTISME ET DÉFICIENCE PHYSIQUE – CISSS du Bas-Saint-Laurent

« Le comité des usagers se doit d'être efficace dans l'exercice de ses fonctions afin d'accroître sa contribution à l'amélioration de la qualité des services et des conditions de vie des jeunes hébergés. »

— Présidente du comité des usagers du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)



Le Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) est composé de membres bénévoles, délégués par les comités des usagers et de résidents du CISSS du Bas-Saint-Laurent. Ces personnes vous représentent auprès de la direction de l'établissement.

Les membres du CUCI 2017-2018 :
Marielle Raymond (Rivière-du-Loup),
Claire St-Onge (La Mitis),
Nathalie Lacroix-Danis (Centre jeunesse),
Sylvie Rousseau (Rivière-du-Loup),
Bertrand Martel (La Matapédia),
Denyse Landry (Rimouski),
Julette Rioux (Les Basques),
Manon Pedneault (CRDI-TSA-DP),
Lise Viens (Kamouraska).

Absente sur la photo : Danielle Bouchard (Témiscouata).

Les fonctions des comités des usagers et de résidents

Le gouvernement du Québec attribue aux comités des usagers et de résidents des fonctions qu'ils doivent accomplir; ils en ont le devoir. Chaque année, les comités rédigent un rapport d'activités dans lequel ils résument les actions entreprises pour réaliser leurs fonctions. En voici des exemples, tirés des rapports d'activités de l'année 2016-2017.

1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

Une carte indiquant les coordonnées du comité des usagers est distribuée aux jeunes placés en famille d'accueil afin qu'ils puissent joindre le comité plus facilement au besoin.

Comité des usagers du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)

Un encart en couleur a été diffusé dans chaque foyer de la MRC de Rivière-du-Loup pour mieux faire connaître le comité des usagers, les trois comités de résidents et les droits des usagers.

Comité des usagers de Rivière-du-Loup

Une formation sur la prévention de la maltraitance a été organisée pour tous les comités des usagers du Bas-Saint-Laurent. Parce que la maltraitance est inacceptable à tout âge ! La formation a été donnée par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

Comité des usagers de Kamouraska

Une conférence sur les droits en matière de santé a été organisée pour l'ensemble de la population de Rimouski et des environs. La conférence a été donnée par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

Comité des usagers et de résidents de Rimouski-Neigette

Des napperons ont été distribués dans les restaurants locaux pour présenter les droits des usagers et les coordonnées du comité.

Comité des usagers de La Matapédia

2. PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS – ÉVALUER LEUR DEGRÉ DE SATISFACTION ENVERS LES SOINS ET SERVICES REÇUS

Le comité de résidents des unités de réadaptation se réunit avant chaque rencontre du comité des usagers. Avec le soutien de l'éducateur responsable, les jeunes discutent du climat dans l'unité et de leurs besoins afin d'améliorer leur qualité de vie. Le bilan de ces discussions est soumis au comité des usagers.

Comité des usagers du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)

Un bulletin d'information, le « Pas à pas » est offert aux parents des usagers du CRDI-TSA-DP trois fois par année. Le bulletin est rendu disponible sur le site Web du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (CRDI-TSA-DP)

Une démarche d'accueil a été mise en place pour les résidents et leurs proches sous forme d'un aide-mémoire étape par étape. Cette approche permet aux familles de s'impliquer davantage et favorise l'expression du point de vue des résidents sur la qualité des services reçus et sur leur nouvel environnement.

Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Louis-du-Ha! Ha! (Témiscouata)

Une activité d'information et de sensibilisation s'est tenue dans une ressource intermédiaire où plus de trente personnes ont été rencontrées. Le ton convivial et chaleureux des membres a été grandement apprécié par les résidents et leurs proches, un 21 décembre !

Comité des usagers des Basques

Tous les résidents des ressources en santé mentale et physique ont été rencontrés au cours de l'année. Cela représente 319 usagers qui ont été informés directement sur leurs droits et sur l'existence du comité.

Comité des usagers et de résidents de Rimouski-Neigette

En collaboration avec l'établissement, des informations utiles et importantes pour les usagers (incluant leurs droits et responsabilités) sont diffusées sur des écrans numériques au Centre hospitalier de Matane. Ce mode de diffusion offre une grande visibilité auprès des usagers.

Comité des usagers de Matane

« Je remercie la répondante d'installation, les chefs de services et leurs adjointes pour leur disponibilité. Nous partageons le même souci de tout mettre en œuvre pour faire de nos installations des endroits où il fait bon vivre et recevoir des soins de qualité. »

— Présidente du comité des usagers et de résidents de La Mitis

Le comité de résidents du Centre d'hébergement de Rivière-du-Loup est intervenu auprès du service d'alimentation pour demander l'ajout de crudités pour certains résidents, de petits fruits en saison, de sandwich ou autres plaisirs culinaires lorsque l'état du résident le permet.

Comité de résidents du Centre d'hébergement de Rivière-du-Loup

Un colloque intitulé « Quand je ne veux pas, je dis non ! » a été organisé en collaboration avec des organismes partenaires pour sensibiliser la population au risque d'abus sexuels que peuvent subir les personnes ayant une déficience intellectuelle, en majorité des femmes.

Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (CRDI-TSA-DP)

Pendant une période donnée, des mini-sondages étaient accessibles à différents endroits des installations de La Matapédia et les usagers y inscrivait leurs insatisfactions, leurs félicitations et toute autre question ou commentaire. Ces mini-sondages ont été analysés à chaque rencontre du comité des usagers. Les suivis ont été réalisés régulièrement auprès des personnes concernées.

Comité des usagers de La Matapédia

Afin d'améliorer la connaissance des besoins des résidents du CHSLD, le comité a proposé l'ajout de quatre questions précises au sondage de satisfaction de la clientèle en CHSLD. Les directions responsables du sondage ont accepté l'ajout des questions pour les installations de La Mitis et pour tous les CHSLD du Bas-Saint-Laurent.

Comité des usagers et de résidents de La Mitis

Les membres du comité ont rencontré les résidents et leurs proches afin de réaliser le sondage de satisfaction de la clientèle en CHSLD. Les entrevues ont été une occasion d'échanges et une importante source d'informations pour le comité.

Comité des usagers et de résidents de Rimouski-Neigette





3. DÉFENDRE LES DROITS ET INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS

Une lettre a été envoyée à la Ville de Mont-Joli afin que la limite de vitesse de 50 km/h soit respectée devant le Centre mitissien de santé et de services sociaux. Un nouveau stationnement rendu disponible pour les usagers devant le bâtiment augmentait grandement la fréquence des traversées de l'avenue du Sanatorium. La limite de vitesse y était très peu respectée et mettait les usagers à risque. La Ville a répondu positivement au comité et la surveillance policière a été augmentée dans ce secteur.

Comité des usagers et de résidents de La Mitis

Lors de l'assemblée générale annuelle du comité, certains usagers ont manifesté des inquiétudes concernant des changements annoncés par le CISSS du Bas-Saint-Laurent au CLSC de Pohénégamook. Une lettre a été acheminée par le comité à la présidente-directrice générale de l'établissement afin d'obtenir plus de renseignements sur les changements à venir en mettant l'accent sur le maintien de la qualité et sur le niveau de sécurité des services.

Comité des usagers de Témiscouata

Deux nouveaux membres ont été recrutés parmi les proches d'usagers vivant avec une déficience physique (DP). Cette mission DP a été ajoutée depuis 2015 à la clientèle que doit représenter le comité. Ce dernier s'est assuré d'avoir rapidement autour de la table des membres pouvant représenter cette clientèle.

Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (CRDI-TSA-DP)

Seuls les comités des usagers ont également les fonctions suivantes :

4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER PLAINTE

Les membres ont reçu une formation du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) du Bas-Saint-Laurent pour mieux connaître les services offerts par le CAAP et le rôle qu'il joue auprès des usagers. Le CAAP est un partenaire essentiel pour tous les comités des usagers et de résidents.

Comité des usagers de Témiscouata

La commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services assiste aux rencontres du comité pour ajouter un éclairage sur certaines situations. Elle participe également à des activités d'information pour faire connaître son rôle auprès des usagers.

Comité des usagers des Basques

« Je remercie chacun des membres du comité des usagers pour leur collaboration, leur souci de veiller à ce que les services offerts aux usagers de notre installation soient de qualité et répondent à leurs besoins. »

— Présidente du comité des usagers des Basques

5. S'ASSURER, LE CAS ÉCHÉANT, DU BON FONCTIONNEMENT DE CHACUN DES COMITÉS DE RÉSIDENTS ET VEILLER À CE QU'ILS DISPOSENT DES RESSOURCES NÉCESSAIRES À L'EXERCICE DE LEURS FONCTIONS

Les usagers ont des droits

La Loi sur les services de santé et les services sociaux reconnaît aux usagers des droits spécifiques dont les comités des usagers sont les gardiens. Voici vos droits :

1. DROIT À L'INFORMATION

Vous avez le droit d'être informé :

- de l'existence des services et de la manière de les obtenir;
- de votre état de santé afin de pouvoir donner un consentement libre et éclairé;
- de tout accident survenu en cours de soins;
- de vos droits et de la démarche pour porter plainte.

EXEMPLES

- Un obstétricien propose une anesthésie péridurale à une femme qui accouche. Il doit l'informer des risques entourant cette procédure.
- Un usager gravement malade demande à son médecin d'évaluer son espérance de vie. Ce dernier doit aborder la question avec l'usager et lui fournir les renseignements dont il dispose.

2. DROIT AUX SERVICES

Vous avez le droit de recevoir des soins de santé et des services sociaux appropriés (au plan scientifique, humain et social), de façon continue et de manière personnalisée et sécuritaire.

EXEMPLE

- Une usagère a remis une demande de consultation en orthopédie à la centrale de prise de rendez-vous de son établissement. Si les médecins qui analysent les requêtes jugent que l'usagère a bel et bien besoin de rencontrer un orthopédiste, elle a le droit d'obtenir ce service.

3. DROIT DE CHOISIR SON PROFESSIONNEL OU L'ÉTABLISSEMENT

Vous avez le droit de choisir le professionnel qui vous offrira les services et de choisir l'établissement où vous recevrez les services. Il faut toutefois tenir compte :

- des ressources disponibles dans les diverses régions ainsi que dans les établissements;
- des secteurs de services;
- des ressources financières, humaines et matérielles dont les établissements disposent.

EXEMPLE

- Un usager souffre de migraines sévères. Il a l'impression que son médecin ne fait pas tout ce qui est possible pour l'aider. Il ne lui donne pas d'information, n'est pas disponible pour répondre à ses questions, etc. L'usager peut demander à ce médecin de le référer à l'un de ses collègues puisqu'il n'a plus confiance.

4. DROIT DE RECEVOIR LES SOINS QUE REQUIERT SON ÉTAT

Vous avez le droit de recevoir des services adéquats. L'établissement de santé offre des soins et services reconnus, conformes à des méthodes et exigences précises. Les soins et services doivent être dispensés dans le respect de votre dignité, de votre autonomie et de vos besoins.

EXEMPLE

- Un usager s'est blessé au genou en pratiquant un sport. Pour retrouver toutes ses capacités, il doit faire de la physiothérapie. L'établissement devra lui offrir ce service.



Les usagers ont des droits (la suite)

5. DROIT DE CONSENTIR À DES SOINS OU DE LES REFUSER

Personne ne peut être soumis à des soins sans son consentement. Qu'il s'agisse d'exams, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention, vous avez le droit de consentir ou de refuser les soins de manière libre et éclairée.

EXEMPLE

- Une usagère souffrant d'un cancer peut refuser un traitement de chimiothérapie.

6. DROIT DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS

Vous avez le droit de participer à toute décision pouvant affecter votre état de santé ou votre bien-être mental ou physique. Vous avez aussi le droit de prendre part à la mise en place de votre plan d'intervention (de soins) ou de services personnalisés ou à la modification de ceux-ci.

EXEMPLE

- Lorsqu'un usager reçoit des soins ou des services, il fait partie de l'« équipe ». Il peut poser des questions sur sa médication, sur le choix et la durée des traitements, etc. Il peut donner son avis et partager ses préoccupations en tout temps aux professionnels qui l'accompagnent.

7. DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ, ASSISTÉ ET REPRÉSENTÉ

Si vous n'avez plus la capacité, de façon temporaire ou permanente, de consentir à des soins, vous avez le droit d'être représenté par une personne qui exprime les consentements en votre nom. Aussi, vous avez le droit d'être accompagné par un proche ou un bénévole lorsque vous rencontrez un professionnel de la santé.

EXEMPLE

- Un usager éprouve des difficultés à retenir les informations que lui donne son médecin et ne se rappelle de rien après ses rendez-vous. Il a le droit de se faire accompagner par sa fille.

8. DROIT À L'HÉBERGEMENT

Vous avez le droit d'être hébergé par un établissement de santé jusqu'à ce que :

- votre état vous permette de retourner à domicile après l'obtention de votre congé;
- une place vous soit assurée auprès d'un autre établissement ou d'une autre ressource qui vous offrira les services que requiert votre état.

EXEMPLE

Après une longue hospitalisation, une usagère doit être transférée en CHSLD puisqu'elle n'est plus autonome. En attendant qu'une place soit disponible dans un CHSLD de la région, elle restera en sécurité à l'hôpital.

9. DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES EN LANGUE ANGLAISE

Vous avez le droit, dans un établissement accrédité par un programme d'accès gouvernemental, de recevoir des soins de santé et des services sociaux dans votre langue maternelle. Il faut toutefois tenir compte des ressources humaines, matérielles et financières disponibles dans l'établissement.

EXEMPLE

Un usager anglophone reçoit des services d'une travailleuse sociale à domicile. Celle-ci ne parle pas anglais. L'usager a le droit de demander un suivi dans sa langue maternelle. L'établissement accrédité devra jumeler l'usager avec une travailleuse sociale qui parle anglais.

10. DROIT D'ACCÈS À SON DOSSIER D'USAGER

Vous avez le droit, après l'âge de 14 ans, d'accéder à votre dossier et d'en obtenir une copie. Vous avez aussi le droit de recevoir de l'aide pour bien comprendre le contenu de votre dossier.

EXEMPLE

Après une hospitalisation à l'urgence, une usagère a oublié le nom d'un médicament qu'elle a reçu et qui lui a donné de fortes nausées. Elle peut faire une demande au service des archives pour avoir accès à son dossier et retrouver l'information.

« Notre mandat est stimulant car nous avons un grand rôle à jouer dans la qualité de vie des résidents et dans la défense de leurs droits. Notre opinion compte et est prise en considération. Il est primordial que nous poursuivions nos actions! »

— Présidente du comité de résidents du Centre d'hébergement de Rivière-Bleue, Témiscouata

11. DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DE SON DOSSIER D'USAGER

Votre dossier d'usager est confidentiel. Personne ne peut y accéder sans votre consentement.

EXEMPLE

Une usagère est suivie par un psychologue depuis quelques mois. Elle réalise que son psychologue est un ami de son patron. Aucun élément de son dossier ne sera jamais divulgué à son patron, puisque son dossier d'usager est confidentiel.

12. DROIT DE PORTER PLAINTE

Vous avez le droit de porter plainte ou d'exprimer une insatisfaction auprès d'un établissement de santé et de services sociaux et ce, sans craindre de représailles.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement, le comité des usagers de votre installation ainsi que le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) du Bas-Saint-Laurent peuvent vous appuyer dans vos démarches.

EXEMPLE

Un usager du Centre jeunesse se sent victime de discrimination par son intervenant. Il a le droit de porter plainte sans subir de représailles, quelles qu'elles soient.

Les responsabilités de l'usager

En tant qu'usager du CISSS du Bas-Saint-Laurent, vous avez des droits. Ils sont d'ailleurs bien présentés dans ce cahier spécial. Vous avez également des responsabilités, partagées avec le personnel de l'établissement. En voici des exemples :

- Annuler un rendez-vous si vous ne pouvez pas vous y rendre.
- Inviter un parent, un ami ou un bénévole à vous accompagner lors d'une rencontre importante.
- Préparer une liste de questions que vous voulez poser.
- Prendre des notes.
- Vous assurer de bien comprendre les explications données par le médecin ou tout autre professionnel.
- Utiliser les services de façon judicieuse.
- Respecter les règles et politiques de l'établissement.
- Informer les intervenants de votre état de santé et de votre condition médicale.

- Collaborer aux différents traitements, ordonnances médicales ou interventions, sinon exprimer clairement votre refus.
- Participer au plan d'intervention mis en place par l'équipe interdisciplinaire.
- Agir en bon citoyen respectueux des règles.
- Demander les explications nécessaires au maintien ou à l'amélioration de votre état de santé.
- Exprimer votre opinion au sujet des soins et des interventions qui concernent votre état de santé.
- Participer activement aux interventions offertes pour préserver ou rétablir votre santé.
- Maintenir une relation respectueuse avec tout le personnel.

Les exemples illustrant les droits sont en partie tirés du Cahier publicitaire des Comités des usagers de l'Estrie, avril 2016





La commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Vous êtes insatisfaits d'un service reçu dans le réseau de la santé et des services sociaux ? Vous pouvez exprimer cette insatisfaction ou encore porter plainte. La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un régime d'examen des plaintes appliqué par un commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Au CISSS du Bas-Saint-Laurent, le service des plaintes est composé d'une commissaire et de trois commissaires adjoints. Ils s'assurent de desservir les quarante-deux installations réparties sur le territoire, dont les centres hospitaliers (CH), centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), centres locaux de services communautaires (CLSC), le centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) et le centre de réadaptation en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (CRDI-TSA-DP). Le bureau des plaintes couvre également les services reçus dans les organismes communautaires oeuvrant en santé et services sociaux, dans les résidences privées pour aînés, les ressources intermédiaires et les entreprises ambulancières du Bas-Saint-Laurent.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services, de même que ses commissaires adjoints, détiennent toute la liberté et l'indépendance nécessaires pour réaliser leurs fonctions. Ils sont nommés par le conseil d'administration du CISSS du Bas-Saint-Laurent, à qui ils adressent leurs recommandations à la suite de l'examen des plaintes. Une personne insatisfaite des conclusions d'un commissaire peut s'adresser, en deuxième instance, au Protecteur du citoyen. Si la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien qui pratique dans l'établissement, elle sera traitée par un médecin examinateur.

Porter plainte doit être vu comme un geste constructif qui assure le respect des droits des usagers. Vous pouvez également discuter de vos insatisfactions avec le personnel responsable des soins et services que vous recevez. Notre objectif commun demeure l'amélioration de la qualité des services de santé et des services sociaux.

Pour joindre la commissaire et ses commissaires adjoints, composez sans frais le 1 844 255-7568, pour tout le Bas-Saint-Laurent. Des informations supplémentaires sont disponibles au www.ciass-bsl.gouv.qc.ca.

« Le comité des usagers demeure vigilant afin que les familles ne subissent pas de diminution de services. Des services pour les plus de 21 ans, des activités intéressantes et valorisantes pour les adultes et les usagers vieillissants doivent être maintenus à tout prix. »

— Présidente du comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (CRDI-TSA-DP)

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) Bas-Saint-Laurent

Le CAAP Bas-Saint-Laurent est un organisme communautaire qui a pour mission de soutenir les usagers insatisfaits du système public de santé et de services sociaux sur le territoire du Bas-Saint-Laurent. Sur demande, les usagers peuvent être assistés et accompagnés lorsqu'ils désirent porter plainte ou faire un signalement auprès d'un établissement où ils ont reçu des services de santé ou des services sociaux : CISSS du Bas-Saint-Laurent, résidences privées pour aînés, ressources intermédiaires, organismes communautaires oeuvrant en santé et services sociaux, services ambulanciers, familles d'accueil et autres. Un accompagnement est aussi disponible pour les plaintes et les signalements formulés auprès du Protecteur du citoyen ou encore pour des plaintes médicales.

CE QUE LE CAAP BAS-SAINT-LAURENT PEUT FAIRE POUR VOUS :

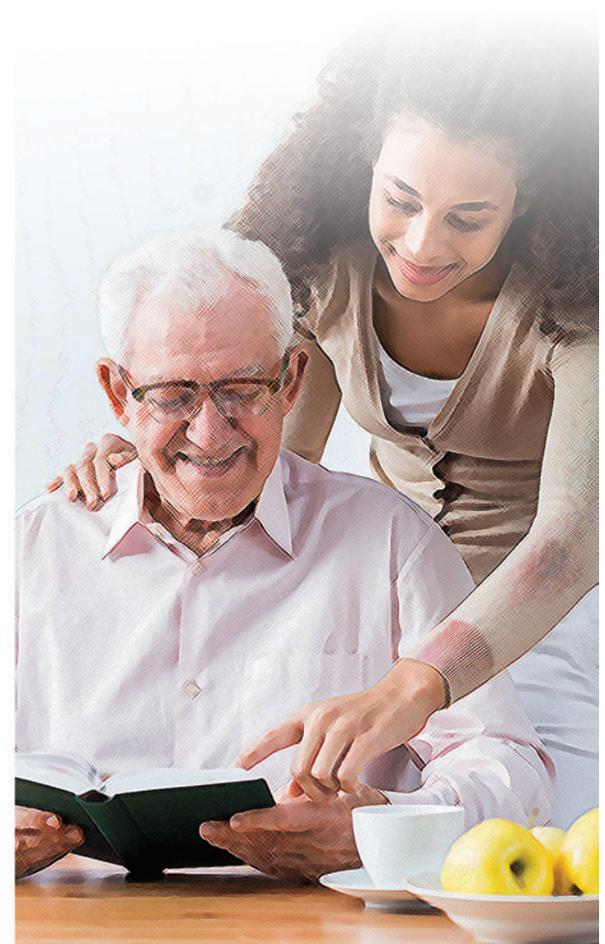
- vous écouter et clarifier la situation;
- vous informer de vos droits et de vos recours;
- vous soutenir par une présence physique et psychologique lors de rencontres;
- vous aider à préparer votre dossier et à rédiger votre plainte.

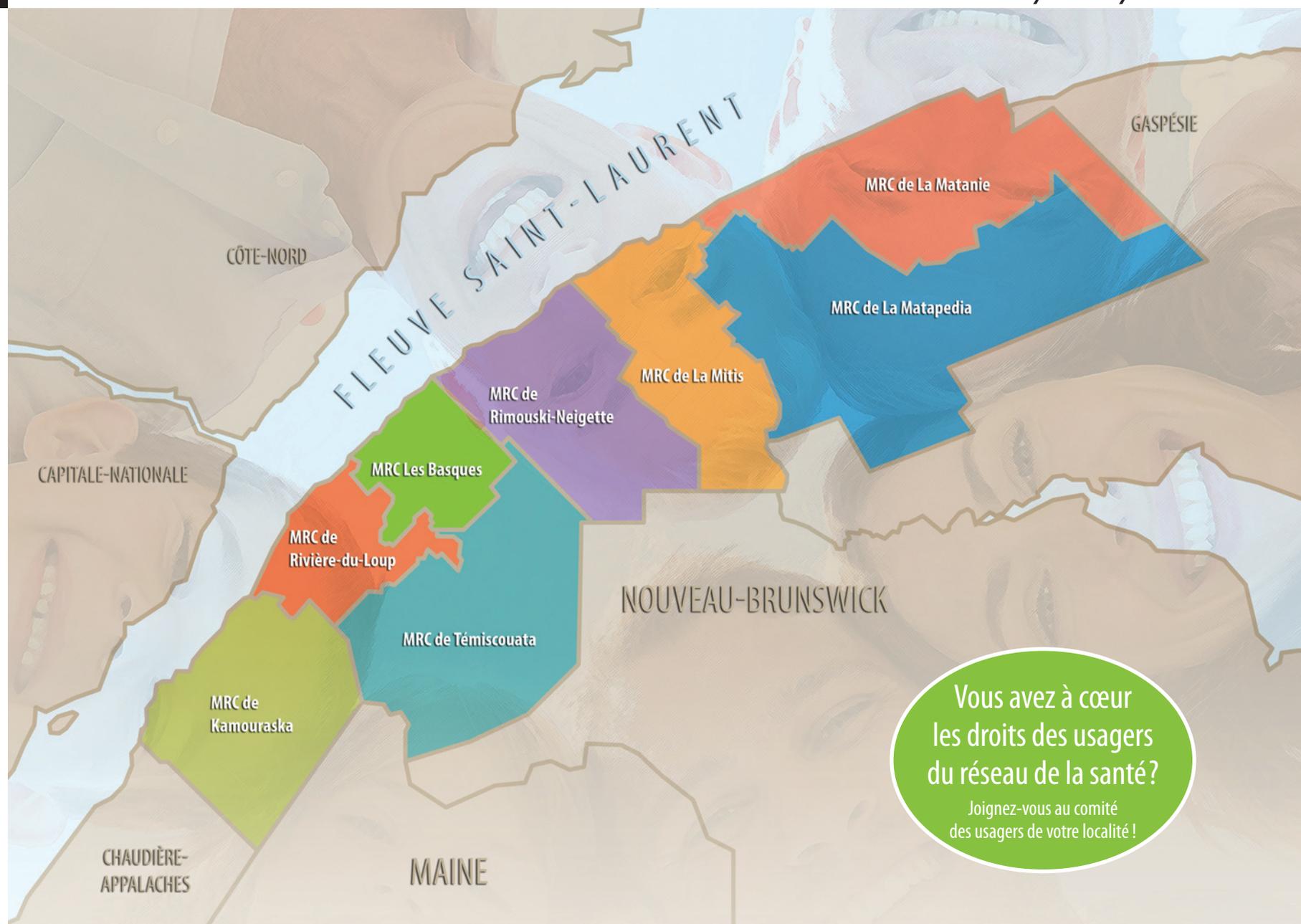
Au cours de la dernière année, plus de 1 000 personnes ont reçu des services du CAAP BSL, par l'entremise de demandes d'information-conseil, de séances d'information de groupe, de soutien-conseil lorsqu'un usager s'est senti lésé dans un de ses droits ou lorsqu'une démarche de plainte formelle a été entreprise.

Les services professionnels du CAAP Bas-Saint-Laurent sont gratuits et confidentiels. L'organisme est présent dans notre région depuis vingt ans. Pour toutes questions ou demandes de soutien, composez le 1 877 767-2227 (numéro régional sans frais) ou consultez le www.caapsl.org.



Une assistance professionnelle!





COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU BAS-SAINT-LAURENT (CUCI)
Téléphone : 418 724-3000, poste 8005
cucibsl@yahoo.ca

COMITÉ DES USAGERS DE KAMOURASKA – CISSS du Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 418 856-7000, poste 3184
comite.des.usagers.kamou.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca

COMITÉ DES USAGERS DE RIVIÈRE-DU-LOUP – CISSS du Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 418 868-1010, poste 2744
comitedesusagersrdl@hotmail.com

COMITÉ DES USAGERS DE TÉMISCOUATA – CISSS du Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 418 899-0214, poste 10750
comite.usagers.temiscouata.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca

COMITÉ DES USAGERS DES BASQUES – CISSS du Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 418 851-3700, poste 162
comite.usagers.basques@gmail.com

COMITÉ DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS DE RIMOUSKI-NEIGETTE – CISSS du Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 418 724-3000, poste 8126
comite.des.usagers.rimouski.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca

COMITÉ DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS DE LA MITIS – CISSS du Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 418 775-7261, poste 4153
comite.des.usagers.mitis.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca

COMITÉ DES USAGERS DE LA MATAPÉDIA – CISSS du Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 418 778-5816, poste 265
comite.des.usagers.matapedia.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca

COMITÉ DES USAGERS DE MATANE – CISSS du Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 418 562-4154, poste 3078
2015comiteusagermatane@gmail.com

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE – CISSS du Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 418 722-1729
guylaine.longchamps.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE, TROUBLE DU SPECTRE DE L'AUTISME ET DÉFICIENCE PHYSIQUE – CISSS du Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 418 723-4425, poste 3084
comite.des.usagers.di.tsa.dp.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca

Vous avez à cœur
les droits des usagers
du réseau de la santé?

Joignez-vous au comité
des usagers de votre localité !

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent

Québec

