

Fondement légal

L'existence des comités des usagers est déterminée par la Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS). Tout établissement de santé et de services sociaux doit mettre sur pied un comité pour les usagers de ses services.

Notre comité exerce ses activités sur le territoire desservi par le Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent, **Installations de La Mitis** :

- CLSC, CHSLD, Urgence
- Maison des naissances Colette-Julien
- Pavillon Luceville (Ress. intermédiaire)
- Villa St-Rémi de Price (Ressource intermédiaire)
- L'Interaction

Les usagers des services

Un **usager** est une personne qui a reçu ou reçoit des services de santé et/ou des services sociaux (incluant des services à domicile ou en Ressources intermédiaires).

Un **résident** est un usager hébergé au centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

Un **représentant légal** est une personne qui représente un usager dans l'exercice de ses droits, et ce, au sens de la LSSSS et du code civil.

Le comité des usagers et de résidents de La Mitis est convaincu qu'un droit sera respecté si une personne (ou un groupe de personnes) se reconnaît la responsabilité de le promouvoir et de le défendre.

Notre mandat :

1. Veiller à ce que les usagers soient traités dans le **respect** de leur dignité et en **reconnaissance** de leurs droits.
2. Assumer un rôle de **soutien** auprès des usagers et de leurs représentants légaux.
3. Travailler en **partenariat** avec l'établissement.
4. Être **autonome** dans l'exercice du mandat, représenter l'ensemble des usagers et agir à titre de **porte-parole** auprès des instances de l'établissement.



Pour nous joindre :

Comité des usagers et de résidents de La Mitis

800, avenue du Sanatorium
Mont-Joli (Québec) G5H 3L6
Local 1110, au 1^{er} Sud-Est

418 775-7261, poste 31251

comite.des.usagers.mitis.ciassbsl@ssss.gouv.qc.ca

Le comité des usagers, c'est...

Une ressource **autonome** composée d'une équipe de citoyens **bénévoles** soucieux **d'informer**, de **représenter**, et **d'accompagner** les usagers dans le respect de leurs droits. Les membres sont élus par tous les usagers et agissent dans votre intérêt.

Pour contribuer à l'amélioration des services, vous pouvez...

- Informer le personnel concerné et le comité des usagers de toute situation que vous jugez inacceptable.
- Faire valoir votre opinion et votre réalité aux instances concernées.
- Devenir membre du comité des usagers et de résidents.



**Vous parler, c'est bien...
Vous écouter, c'est mieux...**

**Vous comprendre,
c'est bien mieux !**

Gardien du respect de vos droits et de vos responsabilités

Droits des usagers :

- droit à l'accueil et à l'information;
- droit à des services adéquats;
- droit de choisir votre professionnel ou votre établissement;
- droit de recevoir les soins requis par votre état;
- droit d'accepter des soins ou de les refuser;
- droit de participer aux décisions;
- droit d'être accompagné, assisté et représenté;
- droit à l'hébergement;
- droit de recevoir des services en langue anglaise;
- droit d'accès à votre dossier d'utilisateur;
- droit à la confidentialité de votre dossier d'utilisateur;
- droit de porter plainte*.

*Le ou la commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit les plaintes et doit y donner suite dans un délai de 45 jours, tel que requis par la loi.

Vous souhaitez porter plainte ou vous avez des questions à ce sujet ? Un seul numéro au Bas-Saint-Laurent :

1 844 255-7568

Responsabilités des usagers :

- agir en bon citoyen respectueux d'autrui et des règles;
- demander les explications nécessaires à une meilleure compréhension de vos soins et services;
- fournir les informations 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.



Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) du Bas-Saint-Laurent, **Installations de La Mitis**, considère essentiels la reconnaissance des droits, des responsabilités et leur respect par l'ensemble des intervenants qui dispensent des soins et services aux usagers, quels qu'ils soient.

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

Québec



Le comité des usagers et de résidents de La Mitis



AIDE

ÉCOUTE

INFORMATION

ACCOMPAGNEMENT

**Un usager n'a pas d'âge;
c'est vous, c'est moi,
c'est nous tous.**