

COMITÉS DES USAGERS¹

Le rôle du comité des usagers est de promouvoir la qualité des services et d'accompagner les usagers dans leurs représentations auprès de l'établissement. Il doit être le gardien des droits des usagers. Le comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement.

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident ses actions. Il doit avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

VOUS ÊTES NOS YEUX ET NOS OREILLES...

Nous avons besoin de vous. Vous êtes les mieux placés pour nous faire part des lacunes et des points à corriger dans notre CISSS. En nous faisant part de vos réflexions et de vos opinions, nous pourrions travailler ensemble à l'amélioration des services offerts. Nous travaillons en étroite collaboration avec les différentes directions de l'établissement. Vos réflexions et vos opinions permettront d'alimenter nos actions futures.

LES FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS ET DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

COMITÉ DES USAGERS

Le comité des usagers exerce les cinq fonctions de l'article 212 de la LSSSS pour l'ensemble des usagers de l'établissement.

LES CINQ FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS

1. **Renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
2. **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
3. **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 toute autorité compétente.
4. **Accompagner** et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.
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.

Il existe le comité des usagers du centre intégré (CUCI), c'est-à-dire le comité régional, ainsi que les comités des usagers locaux.

LE COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ

Le responsable du CUCI

Monsieur Jean-Luc Gendron,
Directeur de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique
Téléphone : 418 759-3443, poste 2193
Sans frais : 1 888 666-3443
Courriel : jean-luc.gendron.ciSSsgaspésie@ssss.gouv.qc.ca

Le président du CUCI

Monsieur Camille Leduc
Téléphone : 418 759-3443, poste 2155
Courriel : camilleleduc@globetrotter.net

Le CUCI a un rôle de représentation, de coordination et d'harmonisation.

Représentation : Le CUCI doit faire rapport annuellement au conseil d'administration, des activités des comités des usagers locaux et des comités de résidents sous sa responsabilité. Il doit porter la voix de l'ensemble des usagers et des résidents auprès du comité de vigilance et de la qualité, ainsi que d'autres comités de travail de l'établissement.

Coordination : Le CUCI doit initier et coordonner des projets bénéficiant à l'ensemble des comités (comités des usagers locaux et comités de résidents), afin de soutenir la réalisation de projets spéciaux visant à renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, ou à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers. Il doit également coordonner, auprès des comités des usagers locaux et des comités de résidents, les activités liées à la consolidation de l'ensemble des rapports d'activités.

Harmonisation : Le CUCI doit encadrer et uniformiser les règles de fonctionnement, les modalités d'autorisation pour les dépenses et celles portant sur la reddition de comptes de l'ensemble des comités. Il doit intervenir, s'il y a lieu, dans la résolution de conflits entre les membres au sein des comités sous sa responsabilité, ou en lien avec leurs activités dans l'établissement.

Les comités des usagers locaux

Comité des usagers de La Côte-de-Gaspé	Gilles Brossard, président usagers.csssgaspe@ssss.gouv.qc.ca
Comité des usagers du Rocher-Percé	Philippe Berger, président louis.phil.berger@gmail.com
Comité des usagers de la Baie-des-Chaleurs	Isabelle Leblanc-Méhot, personne-ressource 418 759-3443, poste 2348 isabelle.leblanc.cisssgaspesie@ssss.gouv.qc.ca
Comité des usagers de la Haute-Gaspésie	Esther Michaud, présidente 418 763-2261, poste 2104
Comité des usagers - volet réadaptation	
Comité des usagers - volet jeunesse	Linda Thurston, présidente 418 368-5525, poste 8372 linda.thurston.cisssgaspesie@ssss.gouv.qc.ca