

Les comités des usagers et les comités de résidents

Gardiens des droits



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

Québec 

Préambule

- La Loi sur les services de santé et les services sociaux énonce à l'article 212 les fonctions qui sont dévolues à un comité des usagers et aux comités de résidents d'un établissement.
- Le législateur institue un seul comité des usagers pour l'ensemble des usagers d'un établissement. Il s'assure également pour les usagers hébergés de la mise sur pied d'un comité de résidents dans chacune des installations où ils sont hébergés.
- Le comité des usagers a la responsabilité, par le biais du CUCI (Comité des usagers du Centre intégré), de faire rapport au conseil d'administration du CISSS de l'ensemble de ses activités et de celles des comités de résidents.

Obligations du C.A. du CISSS

art. 209, LSSS

- S'assurer que soient prises toutes les dispositions requises pour la mise sur pied d'un comité pour les usagers de ses services ainsi que d'un comité de résidents dans chacune des installations où sont offerts des services à des usagers hébergés, selon des règles transparentes et démocratiques favorisant la participation des usagers ou de leurs représentants.
- Déterminer la composition des usagers et des comités de résidents lors de leur création.
- Accorder au comité des usagers de son établissement le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement.

Mandat

- Le mandat du comité des usagers est de défendre les usagers et de promouvoir leurs intérêts; il aide les usagers et leurs représentants et veille à ce que ceux-ci soient traités avec respect et dignité.
- Il est le porte-parole auprès des usagers.
- Faire respecter les droits de ceux-ci et surveiller la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident ses actions.

Fonctions

La 1^e fonction du comité des usagers est de les renseigner sur leurs droits et leurs obligations.



Exemples :

- ✓ Former les membres.
- ✓ Connaître le processus d'examen des plaintes.
- ✓ Organiser des sessions d'information.
- ✓ Distribuer un dépliant explicatif.

La 2^e fonction est de 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.



Exemples :

- ✓ Évaluer l'environnement physique, humain, etc.
- ✓ S'impliquer dans des comités de l'établissement.
- ✓ Souligner à l'établissement les besoins d'amélioration.
- ✓ Réaliser des sondages.

La 3^e fonction est de 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 de toute autorité compétente.



Exemples :

- ✓ Rencontrer individuellement l'utilisateur ou sa famille.
- ✓ Expliquer le processus de plainte et orienter vers la bonne ressource.
- ✓ Informer l'établissement de situations inacceptables.
- ✓ Consulter des spécialistes.

Les trois premières fonctions sont aussi attribuées aux Comités de résidents.

La 4^e fonction est d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.



Exemples :

- ✓ Faciliter l'accès à l'information en remettant à l'utilisateur les coordonnées des ressources disponibles.
- ✓ Aider l'utilisateur à formuler sa plainte ou le diriger vers une autre ressource.

La 5^e et dernière fonction est de 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.



Exemples :

- ✓ Les aider à rédiger leurs règles de fonctionnement, à trouver un local.
- ✓ Leur allouer des ressources financières.
- ✓ Créer une synergie entre les comités d'usagers et de résidents.

Composition

« Le comité des usagers se compose d'au moins cinq membres élus par tous les usagers de l'établissement et d'un représentant désigné par et parmi chacun des comités de résidents...

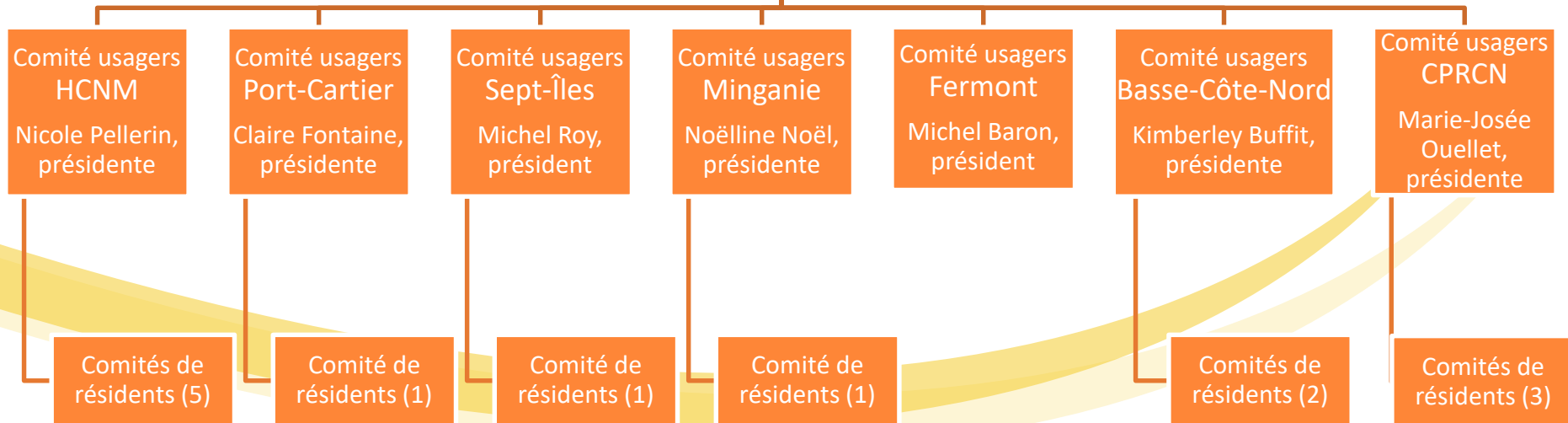
La majorité de ses membres doivent être des usagers. »

(Art. 209, al. (1), LSSS)

- L'article 60 de la loi 10 a amené la mise en place d'un comité des usagers au sein de tous les Centres intégrés de santé de services sociaux (CUCI)».
- Un CUCI se compose d'au moins six membres élus par tous les présidents des comités des usagers et de cinq représentants des comités de résidents désignés par l'ensemble de ces comités mis sur pied en application du troisième alinéa de l'article 209 de la loi.
- En plus du mandat dévolu à l'ensemble des comités des usagers, le CUCI a aussi le rôle d'assurer la coordination, la représentation et l'harmonisation de tous les comités ainsi qu'offrir à tous les comités le soutien dont ils ont besoin.

Comité des usagers CISSS de la Côte-Nord (CUCI)

Michel Fournier, président



Agentes de liaison, coordonnatrices et soutien :

Annie Dumas (HCNM & CUCI) depuis décembre 2015,
et (CPRCN) depuis avril 2008

Louise Bertrand (Sept-Îles), depuis janvier 2017

70 bénévoles dévoués
à l'ensemble de ces organisations!

Expérience

Certains comités datent de 1996, pour d'autres 2000.

Les comités des usagers Haute Côte-Nord et Manicouagan se sont fusionnés en 2014.

Le nombre de réunions varie de deux à neuf par année.

En 2016-2017, plus de 394 personnes ont obtenu de l'information de la part des comités des usagers, 30 accompagnements ont été faits et neuf références ont été dirigées vers la commissaire aux plaintes et à la qualité ainsi qu'au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP).

20 436 personnes ont été jointes par le biais des trois pages Facebook.

Dossiers 2017-2018

- ✓ Optilab
- ✓ Formations pour les membres
- ✓ Concertation des comités des usagers et des comités de résidents
- ✓ Pénurie de main-d'œuvre qualifiée, notamment des psychologues
- ✓ Préoccupation face à une clientèle vulnérable : les personnes ayant une déficience intellectuelle, physique ou un trouble envahissant du développement et les personnes âgées en hébergement
- ✓ Offre alimentaire en CHSLD
- ✓ Suivi du délai d'attente en réadaptation DI-DP-TSA
- ✓ Dossier sur les enjeux
- ✓ Sondage soutien à domicile
- ✓ Sondage clientèle jeunesse (mission centre jeunesse) + clientèle du côté CLSC
- ✓ Procédure sondages (en collaboration avec le CISSS)
- ✓ Recrutement des bénévoles
- ✓ Communication

Une voix...

... pour DÉFENDRE des milliers d'usagers
et pour REPRÉSENTER l'ensemble des usagers de la Côte-Nord en
santé et services sociaux.

Les Comités des usagers défendent les droits et les enjeux collectifs
des usagers de la Côte-Nord en santé et services sociaux pour
l'amélioration de la qualité des soins et des services.

Tél. : 418 589-2038 ou sans frais : 1 866 545-2038, poste 342795

Comite_des_usagers.09cisss@ssss.gouv.qc.ca

(à jour le 31-01-2018)