

# Appropriation du cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents

---

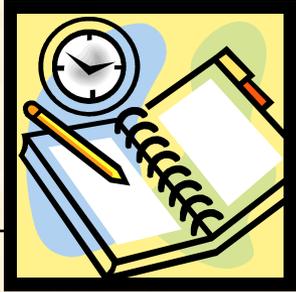
Le ministère de la santé et des services sociaux  
Direction de la qualité

29 septembre 2006

Préparé par Suzie Landreville. Peut être largement utilisé par les établissements et les comités des usagers après adaptation à leurs réalité locale ou régionale

# Un comité des usagers: un partenaire crédible et efficace





# Agenda de la journée

---

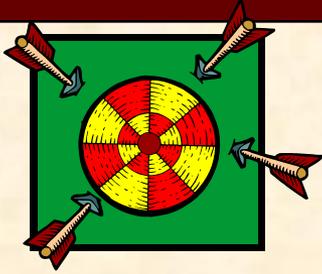
Première partie : Les objectifs, les assises légales du cadre de référence  
Les responsabilités des différents acteurs du réseau de la santé

Deuxième partie : Le mandat du comité des usagers et des comités de résidents

Troisième partie : Les fonctions du comité des usagers et des comité de résidents

Quatrième partie : Les responsabilités du comité des usagers et des comités de résidents

Cinquième partie : La reddition de compte des comités



# Les objectifs du cadre de référence

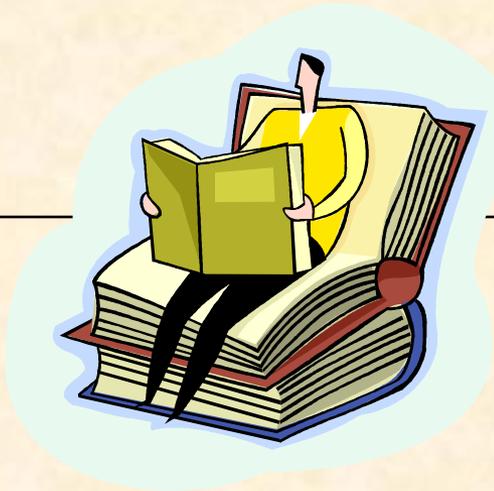
---

## Objectif général:

- De définir les modalités d'applications des articles régissant les fonctions des comités des usagers et des comités de résidents dans la LSSSS et d'en faciliter la compréhension.

## Objectifs spécifiques:

- Aider les femmes et les hommes siégeant sur ces comités à mieux comprendre leur mandat;
- Établir les principes directeurs qui doivent orienter leurs actions;
- Délimiter leur champ d'action
- Clarifier leurs responsabilités relatives à la reddition de comptes.



# Les assises légales

---

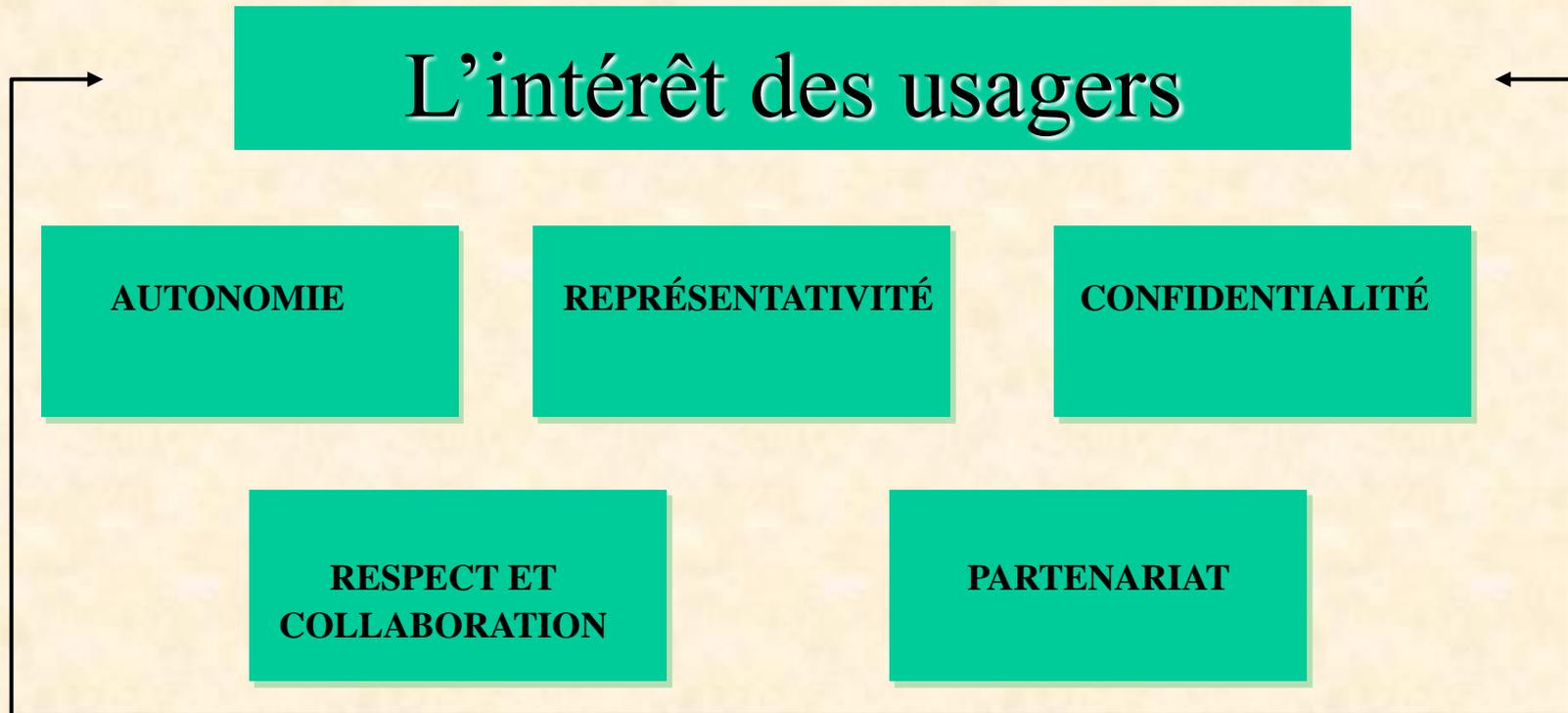
*La charte des droits de la personne*

*Le code civil du Québec :*

*La loi sur les services de santé et les services sociaux*

# 6 principes directeurs doivent appuyer leurs actions

---



# Partenaires des comités



Agence de la santé et des services sociaux



Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services



Conseil d'administration de l'établissement



Directeur général de l'établissement



Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services



# Agence de la santé et des services sociaux

## Responsabilités:

---

- ❑ de nommer un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services relevant du conseil d'administration de l'agence;
- ❑ de veiller à la mise en œuvre des mécanismes de participation de la population telle la formation des comités des usagers;
- ❑ de voir à la mise en place de tables de concertation régionales réunissant les différents acteurs impliqués dans la promotion, la défense et la protection des droits des usagers;
- ❑ de voir à ce que les comités des usagers proposent au ministre des candidatures pour siéger au conseil d'administration de l'agence de la santé et des services sociaux;
- ❑ de voir à la création d'un comité de vigilance et de la qualité sur lequel un siège est réservé au représentant des comités des usagers;
- ❑ de soutenir les comités des usagers, de demander leur rapport d'activités et de s'assurer que leur budget leur soit octroyé par l'établissement;



# Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

---

## un rôle exclusif

- ❑ responsable envers le conseil d'administration de l'agence du respect des droits des usagers et du traitement diligent des plaintes;
- ❑ répond aux plaintes provenant des services préhospitaliers, des organismes communautaires, des résidences privées;
- ❑ applique la procédure de plaintes, en assure la promotion et la publication
- ❑ diffuse de l'information sur les droits et obligations des usagers ainsi que sur le code d'éthique;
- ❑ voit à l'évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services
- ❑ apporte un soutien aux comités des usagers et voit à la mise en oeuvre des activités de formation des membres des comités des usagers;
- ❑ intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance;



# Conseil d'administration

---

## Responsabilités:

- ❑ de s'assurer du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes;
- ❑ de voir à la création du comité de vigilance et de la qualité;
- ❑ de voir à la mise sur pied du comité des usagers et des comités de résidents s'il y a lieu;
- ❑ de déterminer la composition du comité des usagers et des comités de résidents;
- ❑ d'accorder au comité des usagers le budget fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement.



# Directeur général

---

- ❑ de favoriser le bon fonctionnement du comité des usagers et des comités de résidents ;
- ❑ de permettre aux comités d'utiliser un local pour leurs activités;
- ❑ de donner la possibilité au comité de conserver leurs dossiers de manière confidentielle; 
- ❑ d'informer par écrit chaque usager de l'existence des comités.



## Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

---

### un rôle exclusif

- ❑ responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent des plaintes;
- ❑ applique la procédure de plaintes, en assure la promotion et la publication;
- ❑ diffuse de l'information sur les droits et obligations des usagers ainsi que sur le code d'éthique;
- ❑ prête assistance ou s'assure que soit prêté assistance à l'utilisateur qui le requiert;
- ❑ intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance;
- ❑ donne son avis sur toute question relevant de sa compétence;
- ❑ assure la promotion de l'indépendance de son rôle.



*Comité des usagers*

---



*Comité de résidents*



## Comité des usagers

---

- ❑ Institué par l'article 209 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*;
- ❑ Tous les établissements de santé doivent avoir **un (1) seul comité des usagers**;
- ❑ Regroupe des femmes et des hommes qui sont les représentants de l'ensemble des usagers d'un établissement.



## Composition d'un comité des usagers

---

- Le comité des usagers se compose d'au moins cinq (5) membres élus par tous les usagers de l'établissement et d'un (1) représentant désigné par et parmi chacun des comités de résidents mis sur pied.





## Comité des résidents

---

- Un comité de résidents se compose d'au moins trois (3) membres élus par les résidents de l'installation.
- Le comité de résidents exerce ses fonctions uniquement pour les usagers hébergés dans l'installation pour laquelle il a été formé.

# Mandat et rôle du comité des usagers

---



- Le porte-parole officiel des usagers auprès des instances de l'établissement;
- Le gardien des droits des usagers;
- Veille à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés

# Démarches préalables ?

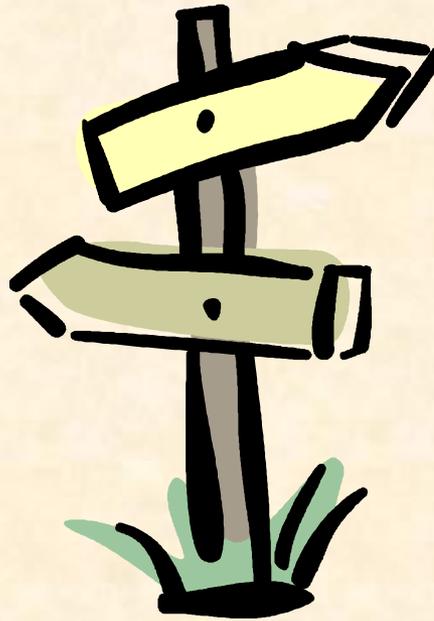
---

**Se renseigner  
sur l'établissement**

**Identifier les  
ressources du milieu**

**Connaître les  
caractéristiques  
de la population**

**Rédiger des règles  
de fonctionnement**





## Une personne-ressource ?

---

- Le comité peut retenir les services d'une personne qualifiée qui coordonnera ses activités et l'aidera à agir d'une façon efficace;
- Selon ses besoins, le comité des usagers s'assure ainsi d'une permanence qui l'aidera dans son fonctionnement et dans celui des comités de résidents.



# *Fonctions du comité des usagers*

---



# 5 fonctions du comité des usagers



Renseigner sur les droits et les obligations



Promouvoir et évaluer la qualité des conditions de vie des usagers



Défendre les droits et les intérêts collectifs



Accompagner et assister un usager



Voir au bon fonctionnement des comités de résidents



# *Renseigner sur les droits*

---

*Il s'agit pour le comité de faire connaître et de promouvoir les droits des usagers*





# Renseigner sur les droits

## Responsabilités:

- Connaître les droits et les obligations des usagers et prendre connaissance des documents sur les droits
- Connaître le processus d'examen des plaintes et le rôle du protecteur du citoyen
- Faire connaître aux usagers le rôle et les fonctions du comité des usagers
- Prévoir des activités d'information à l'intention des usagers

## Suggestions:

- Organiser des formations pour les membres du comité et obtenir les extraits de lois (*LSSS*), et les différentes politiques
- Inviter le commissaire local aux plaintes et la qualité des services
- Préparer un dépliant, afficher les coordonnées du comité, utiliser des articles promotionnels etc.
- Organiser des séances d'information ou de formation

# IMPORTANT

---



- Aviser au préalable les établissements des activités que le comité des usagers désire organiser dans l'établissement et obtenir les autorisations nécessaires
- L'établissement devrait aussi vous informer des événements qu'il organise qui sont susceptibles de vous concerner



*Promouvoir l'amélioration de la qualité  
des conditions de vie des usagers*

---

*Il s'agit d'observer et de porter à l'attention de  
l'établissement les situations ou les points à  
améliorer et aussi les points forts.*



# Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

## Responsabilités:

- Faire part de vos observations à l'établissement concernant la qualité des services et les conditions de vie des usagers
- Transmettre des avis sur des situations nécessitant des changements à la direction générale
- S'impliquer dans les démarches de l'établissement
- Porter à l'attention de l'établissement les besoins individuels et collectifs des usagers

## Suggestions : Éléments à observer

- L'environnement: physique, humain, les horaires, l'alimentation, les loisirs etc.
- Envoyer par écrit vos suggestions de corrections à apporter ou demander une rencontre et conserver par écrit les conclusions
- Désigner des personnes pour siéger sur des comités
- Souligner les besoins en matière soit d'amélioration de la qualité des services, besoins en terme de locaux, de loisirs etc..



# Mise en garde

---

- Il ne revient pas au comité de corriger lui-même la situation;
- Il peut proposer des mesures visant l'amélioration de la qualité mais il ne peut en aucun cas acheter de l'équipement pour les usagers, ni financer des activités de loisirs;
- Les membres du comité ne doivent jamais intervenir directement auprès des employés.

*Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement*

---





## Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement

### Responsabilités:

- Connaître la perception des usagers et de leurs proches sur la qualité des services reçus et en faire part à l'établissement
- Prendre connaissance des évaluations de la satisfaction de la clientèle faite par l'établissement

### Suggestions:

- Installer des boîtes à suggestion  
Faire réaliser ou réaliser des sondages sur des sujets précis dans le respect de l'éthique et en collaboration avec l'organisation  
Organiser des rencontres avec les usagers et leurs familles.
- Consulter les résultats des sondages effectués

# IMPORTANT

---



- *Évaluer le degré de satisfaction des usagers, ne signifie pas pour autant que vous soyez responsables d'effectuer des sondages pour le compte de l'établissement*



*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 autre autorité*



# Défense des droits

---

- Recevoir les demandes des usagers concernant le non respect de leurs droits
- Informer les usagers sur les démarches à prendre pour porter plainte
- Établir un horaire de présence
- Rencontre individuelle avec l'utilisateur
- Mettre à la disposition des usagers ou de leurs familles des moyens de communication( ligne téléphonique avec répondeur,courriel etc)
- Expliquer le processus de plainte  
Faire connaître le commissaire aux plaintes et le CAAP



## Défense des droits (suite)

---

- Porter à l'attention de l'établissement les situations qui sont contraires aux droits des usagers
- Analyser à partir d'une plainte reçue si le problème est d'ordre individuel ou s'il peut affecter un groupe d'usagers
- Informer la commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- Discuter en réunion du comité du problème apporté et décider si vous devez intervenir pour l'ensemble des usagers



# IMPORTANT

---

- *Toujours se rappeler que la plainte appartient à l'utilisateur et que le comité ne peut porter plainte à la place de l'utilisateur*
- *Le respect de la confidentialité est de mise en tout temps*

## RAPPEL



*Le commissaire régional et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ont un pouvoir d'initiative*



*Ainsi un comité des usagers peut faire un signalement au commissaire sur des situations qu'il juge problématiques*



## *Accompagner et assister*

---

*C'est une fonction que le comité des usagers partage avec  
d'autres partenaires du réseau de la santé notamment;*

*Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)*

*Organisme droits et recours en santé mentale*

*Commissaires local des établissements*



## Accompagner et assister

- Faciliter l'accès à l'information sur les droits et les obligations
- Aider à formuler une plainte
- Accompagner sur demande un usager lorsqu'il désire porter plainte
- Donner les coordonnées sur les personnes ou organismes qui peuvent les aider.
- Désigner un ou des membres du comité qui ont des habilités à formuler une plainte.
- L'accompagner lors d'une rencontre avec les autorités de l'établissement ou le diriger vers les ressources du milieu



# IMPORTANT

---

- *La personne qui accompagne et assiste un usager doit jouer un rôle de soutien et ne pas se substituer à l'usager.*



---

***VOIR AU BON FONCTIONNEMENT DES  
COMITÉS DE RÉSIDENTS***



## Assurer un bon fonctionnement

---

- Soutenir le comité de résidents
- Voir à leur fournir les ressources financières pour leur fonctionnement
- Travailler en étroite collaboration avec le comité de résidents
- En collaboration avec le comité de résidents rédiger leurs règles de fonctionnement et les aider si nécessaire dans la rédaction de leur rapport d'activités
- Accorder un budget en tenant compte du budget global du comité
- Organiser des rencontres avec tous les membres des comités de résidents



# Gage de succès

---

Le comité des usagers et les comités de résidents doivent travailler conjointement aux intérêts des usagers de l'établissement.

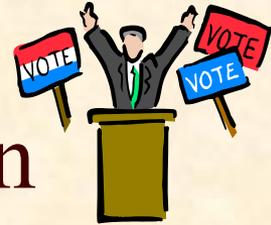
*Les autres responsabilités*

---

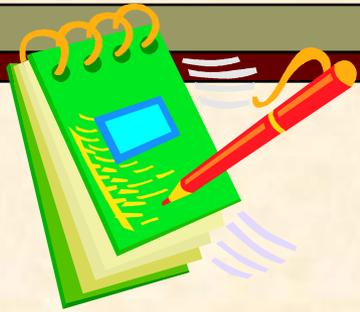
*du comité des usagers*

# Désignation au conseil d'administration

---



- Le comité des usagers doit désigner par résolution **deux (2) personnes** qui siégeront à titre d'administrateur au sein du conseil d'administration de l'établissement
- Les personnes désignées ne doivent pas nécessairement être membre du comité des usagers ou d'un comité de résidents.
- Le conseil d'administration désignera à son tour l'une de ces personnes pour siéger au comité de vigilance et de la qualité.



# Règles de fonctionnement

---

- ❑ Le comité des usagers doit rédiger ses règles de fonctionnement;
- ❑ À l'exception de la composition des comités, il est autonome pour déterminer ses règles;
- ❑ Les règles de fonctionnement doivent être adoptées par le comité des usagers et approuvées par l'assemblée générale des usagers;
- ❑ Elles n'ont pas à être approuvées par le conseil d'administration mais elles peuvent y être déposées à titre d'information.



# Rapport d'activités

---

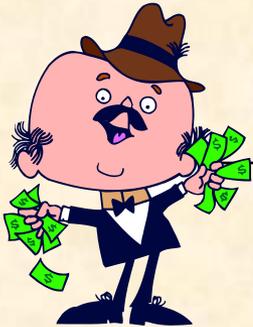
- Chaque année, le comité des usagers doit faire un rapport de ses activités réalisées en lien avec chacune des fonctions du comité des usagers
  - au conseil d'administration de l'établissement
  - sur demande à l'agence de la santé et des services sociaux
- Ce rapport doit intégrer les rapports des comités de résidents s'il y a lieu;
- Ce rapport n'a pas à être adopté par le conseil d'administration.



## À RETENIR

---

- L'année financière des établissements se termine le 31 mars de chaque année, il serait opportun que le comité des usagers adopte cette même date de fin d'exercice et soumettre au plus tard le 31 mai son rapport au conseil d'administration.

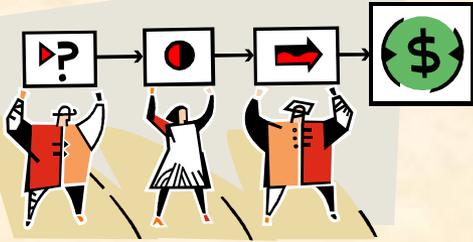


# BUDGET



Le comité des usagers des établissements publics ou privés conventionnés reçoit du conseil d'administration ou à défaut de la direction générale un budget particulier fixé à cette fin dans le budget de fonctionnement de l'établissement.

Le comité des usagers des établissements privés reçoit son budget du MSSS sur confirmation par l'agence de leur existence et qu'il est opérationnel



# Balises budgétaires

- Le budget alloué à un comité des usagers d'un établissement public ou d'un établissements privé conventionné doit représenter **0.040 % du budget global brut** de l'établissement identifié en début d'année financière.
- Il doit se situer à l'intérieur d'une fourchette dont le minimum est fixé à 5000 \$ et le maximum à 100 000\$:
- Le budget versé par le MSSS au comité des usagers d'un établissement privé autofinancé est maintenu à 5000\$.
- À partir d'avril 2007, le minimum de base à être versé à un comité des usagers sera augmenté à 6000\$



# Dépenses admissibles

- Remboursement du salaire ou honoraires de personnes-ressources engagées pour le comité des usagers
- Frais de déplacement des membres pour des activités reliées aux fonctions du comité, frais de garde s'il y a lieu
- Frais reliés à la production de matériel de promotion des activités du comité: boîte à suggestion, affiche, dépliant etc.
- Frais de consultation, de cotisation, d'abonnements.
- Frais pour l'achat de matériel pour supporter les travaux du comité: photocopie, interurbains, timbres, crayons, ordinateur, babillard etc...
- Frais d'organisation d'activités en lien avec les fonctions : conférence, semaine thématique etc.
- Frais de production et de diffusion d'un bulletin du comité et de rédaction du rapport annuel
- Frais reliés à la conception d'outils nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

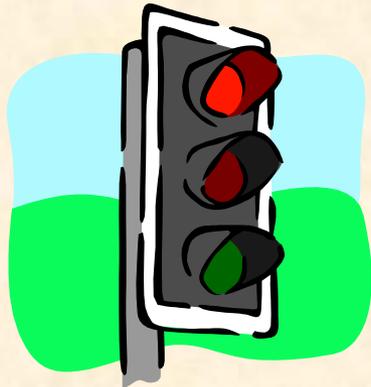
# Dépenses non admissibles



- Frais liés à de l'immobilisation pour les usagers: ex balançoire, autobus, air climatisé, télévision, distributeur d'eau, cadeaux etc.
- Frais liés aux loisirs ou au mieux-être des usagers: ex sortie diverses, embauche d'un chanteur, camps de vacances, massothérapie, musicothérapie etc..
- Frais liés à l'utilisation d'un local: ex loyer, entretien, électricité, téléphone etc..
- Frais liés à la conservation des dossiers
- Frais liés à la publication et à la diffusion du code d'éthique et de la procédure d'examen des plaintes
- Frais liés à la formation du personnel de l'établissement
- Frais liés aux élections des membres du comité: ex envois postaux etc.

# Dépenses inadmissibles

---



Compensation financière accordée  
aux membres pour leur participation  
aux réunions du comité

# Questions et réponses

---



# ÉVALUATION DE LA JOURNÉE

---

