

24 FÉVRIER 2022

**CENTRE INTÉGRÉ  
DE SANTÉ ET DE  
SERVICES SOCIAUX  
DE LAVAL**

*Rôles des comités d'usagers  
et de résidents*

*Présentation aux  
gestionnaires  
du CISSS Laval*

# PRÉSENTATEUR

Pierre Lynch

- Président du Comité des usagers du CISSS de Laval
- Président du Comité des usagers du CSSS de Laval
- Représentant des Comités d'usagers et de résidents au Conseil d'administration du CISSS de Laval

## RAPPELS HISTORIQUES

- **1991**

*La loi LSSSS (Loi sur les services de santé et les services sociaux) est adoptée & l'article 209 de cette loi crée les comités d'usagers et de résidents*

- **2009**

**La Loi HPST** (loi Hôpital, patients, santé et territoires) instaure les agences régionales de santé (ARS)

- **2015**

**La loi LMRSSS** (Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales de santé) entraîne la fusion ou le regroupement de nombreux établissements

**Ces fusions et regroupements n'ont pas entraîné la fusion des comités d'usagers et de résidents déjà institués par la LSSSS de 1991**

# MANDAT ET FONCTIONS DES COMITÉS D'USAGERS ET DE RÉSIDENTS

La **LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX** (L.S.S.S.) crée l'obligation de former:

- Un comité des USAGERS (pour chacun des établissements fusionnés ou regroupés & les CHSLD privés)
- Un comité des RÉSIDENTS (pour chacun des centres d'hébergement publics)

## MANDAT

**Les comités sont les GARDIENS DES DROITS ET LES PORTE-PAROLE des usagers.**

## FONCTIONS

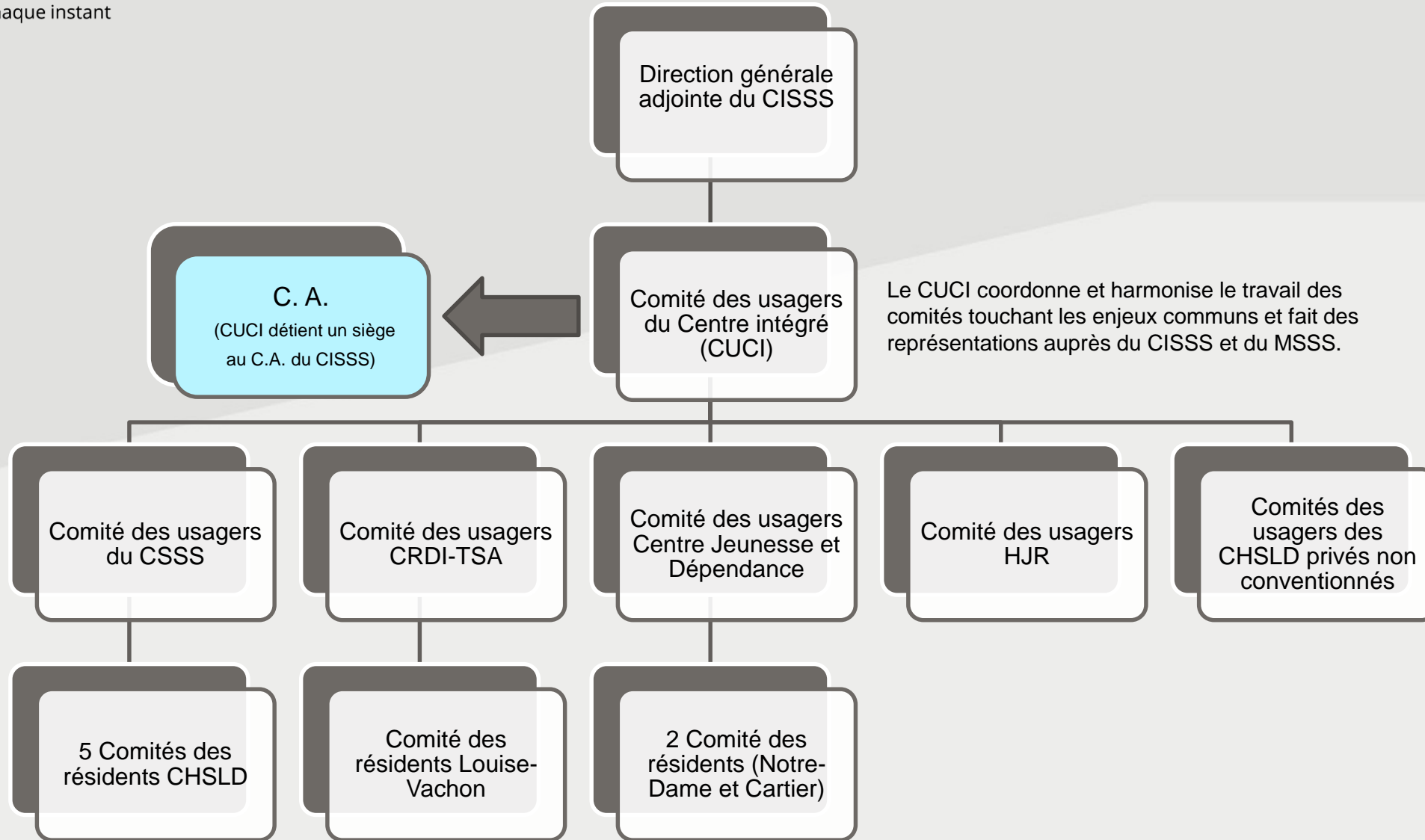
- **Renseigner** les usagers sur leurs **droits** et leurs **obligations**
- **Promouvoir l'amélioration de la qualité** des conditions de vie des usagers et **évaluer le degré de satisfaction** des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- **Défendre les droits et les intérêts** collectifs ou individuels des usagers auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- **Accompagner et assister**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte
- Veiller à ce que les usagers soient traités avec respect & dignité avec attention particulière envers les plus vulnérables

# QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE UN COMITÉ DES RÉSIDENTS ET UN COMITÉ D'USAGERS ?

- Les comités de **résidents** desservent les usagers hébergés:
  - D'une installation publique de soins de longue durée (CHSLD)
  - Des centres d'hébergement publics pour la jeunesse (Centres Cartier & Notre-Dame)
  - Des centres d'hébergement spécialisés (Louise-Vachon)
- Les **comités d'usagers** desservent les usagers fréquentant:
  - Tous les établissements publics de santé autres que les CHSLD publics, centres d'hébergement jeunesse ou spécialisés.
  - Les CHSLD privés

## 5 COMITÉS D'USAGERS AU SEIN DU CISSS DE LAVAL

Comités d'usagers	Clientèle desservie	Comités supportés	Salariées
CU CSSS	Cité de la Santé, cliniques externes & spécialités, anciens CLSC (services ambulatoires, soins & services à domicile), centre de prélèvements, laboratoire, GMF.	CR des CHLSD publics	1 agente administrative 3 jours / semaine (en déploiement)
CU CJL-CRDL	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, services du centre de réadaptation en dépendance de Laval	CR Cartier et CR Notre-Dame	1 agente de liaison 5 jours / semaine
CU CRDI-TSA	CRDI-TSA	CR Résidence Louise-Vachon	1 personne-ressource 1 jour / semaine (régulier) 1 jour / semaine pour projet spécial
CU HJR	Hôpital Juif de réadaptation, services ambulatoires en déficience physique	Aucun	Aucune
CUCI (Comité des usagers du Centre intégré)	L'ensemble des usagers du territoire	Coordonne, représente, harmonise: - CU CSSS            - CU CJL-CRDL - CU CRDI-TSA    - CU HJR	1 agente de planification, programmation et recherche 5 jours / semaine



## **LES 12 DROITS DES USAGERS SELON LA LOI (LSSSS)**

- 1) le droit à l'information.
- 2) le droit aux services.
- 3) le droit de choisir son professionnel ou l'établissement.
- 4) le droit de recevoir les soins que requiert son état.
- 5) le droit de consentir à des soins.
- 6) le droit de participer aux décisions.
- 7) le droit d'être accompagné, assisté et représenté.
- 8) le droit à l'hébergement.
- 9) le droit de recevoir des services en langue anglaise.
- 10) le droit d'accès à son dossier d'utilisateur.
- 11) le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur.
- 12) le droit de porter plainte.



# LES COMITÉS FONT AUSSI VALOIR LES DROITS INCLUS DANS

- La Charte des droits et libertés
- Le Code civil du Québec
- La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics



# CHACUN SA MISSION MAIS UN SEUL OBJECTIF EN COMMUN

## CU /CR

- Veillent à la défense des droits
- S'assurent de la satisfaction des usagers relativement aux soins et services qu'ils reçoivent
- Transmettent la rétroaction des usagers au CISSS

## CISSS

- Dispense les soins et services aux usagers selon les normes établies
- Améliore de façon continue les processus, les services et les soins

**Objectif commun:** La santé et le bien-être des usagers

# AVANTAGES DE LA RELATION CU/CR AVEC LES GESTIONNAIRES

## CU / CR

- Sont les yeux et les oreilles de ce qui se passe sur le terrain
- Couvrent les angles morts et donnent de la rétroaction aux gestionnaires leur permettant ainsi d'anticiper les difficultés et d'ajuster les services
- Valident les besoins, les attentes et les perceptions des usagers
- Peuvent agir comme ambassadeurs et désamorcer plusieurs situations
- Ne sont pas là pour mettre des bâtons dans les roues ni pour diriger les employés

## Gestionnaires:

- Peuvent échanger avec des interlocuteurs plus structurés
- Peuvent discuter avec les comités de services, politiques ou processus ayant un impact sur les usagers

## **COLLABORATION DES COMITÉS AVEC LE CISSS DE LAVAL**

1. Participent aux réunions des comités de gestion des directions cliniques.
2. Sont consultés et transmettent leurs recommandations dans le cadre de nouveaux projets, nouvelles politiques ou nouveaux services CISSS ayant un impact sur les usagers.
3. Effectuent des sondages de satisfaction auprès usagers sur les soins et services reçus et les partagent avec les gestionnaires du CISSS de Laval.
4. Possèdent un représentant au Conseil d'administration du CISSS de Laval et participent à certains comités du CA, tels le comité de de vigilance et de la qualité, le comité des grandes immobilisations et le comité de la gestion des risques.
5. Échangent régulièrement avec les gestionnaires du CISSS de Laval ou la commissaire de la qualité et des plaintes dans le cadre de résolution d'insatisfactions et de plaintes des usagers



# QUESTIONS