

GUIDE D'ACCUEIL

**À L'INTENTION DES NOUVEAUX MEMBRES
DES COMITÉS DE RÉSIDENTS DE SAINT-EUSTACHE
ET DE SAINT-BENOÎT (MIRABEL)**

AOÛT 2021

**Guide développé par
LE COMITÉ DES USAGERS DU
LAC-DES-DEUX-MONTAGNES**

CONTENU

1. LE CADRE LÉGAL	3
2. LES ORGANISMES	3
2.1 LE COMITÉ DE RÉSIDENTS	4
2.1.1 MANDAT	4
2.1.2 FONCTIONS	4
2.1.3 AUTRES RESPONSABILITÉS	4
2.2 LE COMITÉ DES USAGERS (CU) DU LAC-DES-DEUX-MONTAGNES	5
2.2.1 MANDAT	5
2.2.2 FONCTIONS	5
2.2.3 AUTRES RESPONSABILITÉS	5
2.3 LE COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ (CUCI)	6
2.3.1 COMPOSITION	6
2.3.2 FONCTIONS SPÉCIFIQUES	6
2.4 LE CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (CISSS) DES LAURENTIDES	7
2.4.1 RÔLES ET RESPONSABILITÉS	7
2.4.2 VISION	7
2.4.3 VALEURS DU CISSS	7
2.4.4 DIRECTION RESPONSABLE DES CHSLD	7
2.5 LES PRINCIPAUX ORGANISMES PROVINCIAUX	8
2.5.1 LE REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS (RPCU)	8
2.5.2 LE CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES (CPM)	9
3. STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DANS LAQUELLE S'INSCRIVENT LES COMITÉS	10
4. LES FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS DES MEMBRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS	11
4.1. RESPONSABILITÉ GÉNÉRALE	11
4.2. FONCTIONS	11
5. LES CONNAISSANCES ET HABILITÉS REQUISES	11
5.1. CONNAISSANCES	11
5.2 HABILITÉS	12
5.3. QUALITÉS PERSONNELLES	12
6. FORMATION	12
7. QUESTIONS DIVERSES	12
7.1 BUDGET	12
7.2 GESTION DES INSATISFACTIONS DES RÉSIDENTS	13
8. DOCUMENTS PERTINENTS	13

1. LE CADRE LÉGAL

Le mandat et les fonctions des comités des usagers et de résidents sont régis par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) aux articles 209 à 212. Leur mandat est en lien avec les douze droits précisés à la LSSSS.

De plus, le ministère de la Santé et des Services sociaux a publié le *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents*. Ce document présente les rôles et les responsabilités des comités des usagers et des comités de résidents des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Il présente également les rôles et les responsabilités des différents acteurs interagissant avec eux. Il aborde les principes directeurs qui sous-tendent l'action des comités, les fonctions légales et les autres responsabilités de ces derniers, dont l'administration du budget et la reddition de comptes y étant associées. Une circulaire sur les *Paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers et aux comités de résidents* s'ajoute au Cadre de référence et balise l'administration du budget et les redditions de comptes demandées aux comités.

Droits des usagers et des résidents

Liste des 12 droits définis par la LSSSS:

- Droit à l'information
- Droit aux services
- Droit de choisir le professionnel ou l'établissement
- Droit de recevoir les soins que requiert son état
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser
- Droit de participer aux décisions
- Droit d'être accompagné, assisté, représenté
- Droit à l'hébergement
- Droit de recevoir des services en langue anglaise
- Droit d'accès à son dossier d'utilisateur
- Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
- Droit de porter plainte et d'exercer un recours

2. LES ORGANISMES

2.1 LE COMITÉ DE RÉSIDENTS

2.1.1 MANDAT

Le comité de résidents est le gardien des droits des résidents. Il doit veiller à ce que les résidents soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Avec le comité milieu de vie, il est l'un des porte-parole important des résidents auprès des instances de l'établissement.

Le respect des droits des résidents, 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.

2.1.2 FONCTIONS

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus au CHSLD.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à leur demande, leurs droits et intérêts individuels en tant que résidents auprès de toute autorité compétente.

2.1.3 AUTRES RESPONSABILITÉS

- Établir ses règles de fonctionnement.
- Voir au recrutement et à la formation des membres du comité.
- Dépenser judicieusement le budget qui lui est alloué, en lien avec ses fonctions.
- Tenir une assemblée générale annuelle.
- Soumettre un rapport annuel au comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes, à la date convenue avec ce dernier.

Le comité de résidents œuvre en collaboration avec le comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes et assure des liens de communication avec le CUCI, le cas échéant.

2.2 LE COMITÉ DES USAGERS (CU) DU LAC-DES-DEUX-MONTAGNES

2.2.1 MANDAT

Le comité des usagers est le gardien des droits de l'ensemble des usagers du territoire qu'il dessert, soit les municipalités de la MRC de Deux-Montagnes (Deux-Montagnes, Oka, Pointe-Calumet, Saint-Eustache, Saint-Joseph-du-Lac, Sainte-Marthe-sur-le-Lac, Saint-Placide) et le sud de Mirabel. Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident son action. Deux comités de résidents sont sous sa responsabilité : le comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Eustache et le comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Benoît (Mirabel). Les trois comités doivent être unis par des liens de collaboration et de complémentarité.

2.2.2 FONCTIONS

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à leur demande, leurs droits et intérêts individuels en tant qu'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 plainte. Ceci en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec* et de la *Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*.
- S'assurer du bon fonctionnement des deux comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

2.2.3 AUTRES RESPONSABILITÉS

- Établir ses règles de fonctionnement.
- Voir au recrutement et à la formation des membres du comité.
- Dépenser judicieusement le budget qui lui est alloué, en lien avec ses fonctions.
- Tenir une assemblée générale annuelle.
- Soumettre un rapport annuel au CISSS des Laurentides, à la date convenue avec ce dernier.

2.3 LE COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ (CUCI)

Le Comité des usagers du Centre intégré du CISSS des Laurentides (ou comité régional) assume les fonctions prévues par la LSSSS dans une perspective plus générale et territoriale en tenant compte de l'ensemble des milieux. Il travaille conjointement avec les comités des usagers et les comités de résidents aux intérêts collectifs des usagers.

2.3.1 COMPOSITION

Le CUCI du CISSS des Laurentides est composé de seize (16) membres, dont onze (11) représentants des comités des usagers et cinq (5) représentants des comités de résidents. Cette représentation inclut des représentants des comités territoriaux de la région des Laurentides ainsi que des représentants des trois comités à mission régionale soit : le comité du centre de réadaptation en dépendances, le comité du centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) des Laurentides ainsi que le comité DI-TSA-DP, qui représente les usagers ayant une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique.

2.3.2 FONCTIONS SPÉCIFIQUES

- **Représentation** : Le CUCI représente l'ensemble des comités des usagers et de résidents auprès des instances du CISSS des Laurentides. Un de ses membres est délégué au conseil d'administration du CISSS auquel il doit déposer un rapport annuel d'activités et financier qui inclut les rapports des comités des usagers et des comités de résidents sous sa responsabilité. Il doit également soumettre au conseil d'administration une liste des enjeux prioritaires et des recommandations qui visent à améliorer la qualité des soins et des services aux usagers.
- **Coordination** : Le CUCI coordonne des projets dont l'ensemble des usagers pourra profiter. Il gère le budget qui lui est alloué et les surplus annuels des comités des usagers et de résidents. Il peut réaliser des évaluations pour connaître le taux de satisfaction des usagers.
- **Harmonisation** : Le CUCI peut encadrer certaines productions des comités des usagers et des comités de résidents (ex. : règles de fonctionnement, modalités d'autorisation des dépenses, rapports d'activité et reddition de comptes), dans le respect de l'autonomie des comités. Il peut également intervenir, le cas échéant, dans la résolution de conflits entre membres au sein d'un même comité ou de plusieurs comités sous sa responsabilité.

2.4 LE CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (CISSS) DES LAURENTIDES

2.4.1 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Mis en place lors de l'adoption de la Loi 10, en 2015, le CISSS des Laurentides a comme rôles et responsabilités :

- De planifier, coordonner, organiser et offrir à la population de son territoire l'ensemble des services sociaux et de santé, selon les orientations et les directives ministérielles, et de déterminer les mécanismes de coordination de ces derniers.
- De garantir une planification régionale des ressources humaines.
- De réaliser le suivi et la reddition de comptes auprès du MSSS en fonction de ses attentes.
- D'assurer la prise en charge de l'ensemble de la population de son territoire, notamment les clientèles les plus vulnérables;
- D'assurer une gestion de l'accès simplifié aux services;
- D'établir des ententes et des modalités en précisant les responsabilités réciproques et complémentaires avec les partenaires de son réseau territorial de services (RTS) comme les médecins, les organismes communautaires, les entreprises d'économie sociale, les pharmacies et les autres ressources privées, ainsi qu'avec d'autres établissements du réseau. Intégrer les réseaux locaux de services (RLS) établis au profit du RTS.

2.4.2 VISION

Assurer des soins de santé et de services sociaux accessibles et efficaces, qui s'adaptent aux besoins de la population des Laurentides.

2.4.3 VALEURS DU CISSS

- Respect
- Collaboration
- Engagement
- Intégrité
- Bienveillance

2.4.4 DIRECTION RESPONSABLE DES CHSLD

Dans la structure administrative du système de santé et de services sociaux, les CHSLD relèvent du programme *Soutien à l'autonomie des personnes âgées* (SAPA). Ce

programme regroupe les services destinés aux personnes qui sont en perte d'autonomie, principalement due à l'avancement en âge. Au CISSS des Laurentides, ce programme comprend deux directions, soit : les soins à domicile et l'hébergement (CHSLD, ressources intermédiaires, résidences pour aînés, etc.). C'est la direction SAPA-Volet hébergement qui est donc responsable des centres d'hébergement de Saint-Eustache et de Saint-Benoît.

2.5 LES PRINCIPAUX ORGANISMES PROVINCIAUX

Le comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes et les deux comités de résidents sont membres du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et du Conseil pour la protection des malades (CPM).

2.5.1 LE REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS (RPCU)

2.5.1.1 MANDAT

Le Regroupement provincial des comités des usagers tient son mandat des comités des usagers et de résidents dont les clientèles sont les usagers des services de santé et de services sociaux qui élisent les membres des comités de façon démocratique.

2.5.1.2 MISSION

Défendre et protéger les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux en soutenant les comités des usagers et de résidents dans la réalisation de leur mission et en exerçant un leadership à l'égard de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de santé et services sociaux au Québec.

2.5.1.3 OFFRE DE SERVICES DU RPCU

L'offre de services du RPCU, destinée aux comités des usagers et de résidents, se décline en trois volets : la représentation, le soutien et la formation. Le RPCU tient également un congrès annuel à l'intention des membres des comités des usagers et des comités de résidents.

De plus, le RPCU organise chaque année la Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux en collaboration avec les comités des usagers et de résidents. Elle a pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et de mettre en valeur le travail réalisé dans les établissements de santé et de services sociaux.

2.5.2 LE CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES (CPM)

Le Conseil pour la protection des malades (CPM) œuvre depuis plus de 45 ans au respect et à l'avancement des droits, à la dignité et la qualité de vie des personnes qui ont recours aux services du réseau de la santé et des services sociaux au Québec.

Toujours soucieux du mieux-être des usagers du réseau de la santé et des comités des usagers et de résidents à travers la province, le Conseil pour la protection des malades continue de mettre en application les priorités stratégiques pour mieux servir celles et ceux pour qui et par qui l'organisation existe.

Sa devise est : protéger, défendre, agir.

3. STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DANS LAQUELLE S'INSCRIVENT LES COMITÉS

Ministère de la Santé et des Services Sociaux

Communément appelé MSSS

CISSS des Laurentides

1 représentant du CUCI siège au conseil d'administration

Comité des usagers du centre intégré

Le comité régional (CUCI) est composé de 11 représentants des comités des usagers et de 5 représentants des comités de résidents

Comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes

Membres élus par la population

1 représentant du CU du CHSE

1 représentant du CU du CHSB

Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Eustache (CHSE)

Membres élus par les résidents et leur famille

Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Benoît (CHSB)

Membres élus par les résidents et leur famille

4. LES FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS DES MEMBRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

4.1. RESPONSABILITÉ GÉNÉRALE

Participer aux activités et aux initiatives du comité.

4.2. FONCTIONS

- Renseigner les résidents sur leurs droits.
- Assister aux réunions et participer aux discussions.
- Analyser les situations, proposer des solutions et collaborer à la mise en œuvre de celles qui sont adoptées.
- Développer des liens avec les autres membres du comité.
- Partager les renseignements nécessaires au règlement des problèmes.
- Diriger au besoin un sous-comité et faire rapport au comité.
- Participer aux évaluations du degré de satisfaction des résidents.
- Contribuer aux activités organisées par le comité (assemblée générale, conférences, Semaine des droits, etc.)
- Fournir l'appui nécessaire aux plaignants potentiels en ce qui a trait à leurs droits.
- Au besoin, rédiger des procès-verbaux, des rapports, tenir des statistiques, gérer le budget du comité.
- Participer aux activités de formation pertinentes à la réalisation du mandat du comité et à l'exercice de leurs fonctions.
- Participer aux activités organisées par les organismes partenaires du comité.
- Représenter le comité au besoin.

5. LES CONNAISSANCES ET HABILITÉS REQUISES

5.1. CONNAISSANCES

- Connaissance générale du mandat et du fonctionnement d'un comité des usagers et d'un comité de résidents.
- Connaissance générale du réseau de la santé et des services sociaux.
- Connaissance générale des droits et des obligations des résidents prévus à :
 - La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)
 - La Charte canadienne des droits et libertés
 - La Charte des droits et libertés de la personne
 - Le Code civil du Québec.

5.2 HABILITÉS

- Intérêt pour les fonctions et les activités du comité et la défense des droits.
- Capacité à travailler efficacement en équipe et à entretenir de bonnes relations interpersonnelles avec l'ensemble des partenaires.
- Capacité à analyser des situations complexes.

5.3. QUALITÉS PERSONNELLES

- | | |
|--|---------------------------------|
| ➤ Engagement | ➤ Objectivité |
| ➤ Volonté de se former pour bien exercer ses fonctions | ➤ Ouverture d'esprit |
| ➤ Jugement sûr et sens critique | ➤ Respect de la confidentialité |
| ➤ Empathie | ➤ Tact et courtoisie |
| ➤ Transparence | ➤ Disponibilité |

6. FORMATION

Le membre du comité doit se rendre disponible pour participer aux activités de formation offertes par les organismes provinciaux (RPCU et CPM), le CISSS des Laurentides et tout autre organisme ou partenaire du comité.

7. QUESTIONS DIVERSES

7.1 BUDGET

Le comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes reçoit annuellement (du 1^{er} avril au 31 mars) un budget du ministère de la Santé et des Services sociaux. Ce budget est géré par le CISSS des Laurentides. Il inclut un montant de 1 000 \$ pour chacun des comités de résidents qui sont sous sa responsabilité.

Remboursement des dépenses des membres du CR

Les membres du CU et des CR ne reçoivent aucun traitement; ils ont cependant droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions aux conditions fixées par le CISSS :

- Inscriptions à des activités de formation ou colloques
- Dépenses liées à des représentations du comité

- Frais de déplacement à des réunions ou autres activités autorisées

7.2 GESTION DES INSATISFACTIONS DES RÉSIDENTS

Les étapes suivantes doivent être respectées pour toute insatisfaction exprimée par un résident :

1. Rapporter la situation à l'infirmier ou à l'infirmière de l'étage.
2. Rencontrer la (ou le) chef d'unité responsable de l'étage. Si le résident le souhaite, le président ou l'un des membres du comité de résidents peut l'accompagner.
3. Si la décision prise par la (ou le) chef d'unité ne satisfait pas le résident et que celui-ci souhaite porter une plainte officielle au commissariat aux plaintes, il est possible de le faire directement ou de demander au président ou à un membre du comité des résidents de l'accompagner dans sa démarche.

8. DOCUMENTS PERTINENTS

Cadre de référence sur les comités des usagers et comités de résidents

Code d'éthique du CISSS des Laurentides

Règles de fonctionnement du comité de résidents

Rapport annuel du comité des usagers

Rapport annuel du comité de résidents

Signet du comité de résidents

*Document inspiré du Guide pour la mise sur pied du comité des usagers du CISSS ou du CIUSSS et profils de compétences pour les membres des comités, RPCU avril 2015 & du Guide d'accueil à l'intention des nouveaux membres du comité des usagers des Collines, révisé en mars 2020.

