

# Représentativité des comités des usagers:

*parler au nom de tous les usagers, où qu'ils  
soient*



**Catherine Maranda**  
Conseillère à la Direction de la qualité au MSSS

Centre de santé et de services sociaux  
d'Arthabaska-et-de-l'Érable

**Claude Charland**  
Directeur général au CSSS d'Arthabaska-et-de-l'Érable

# *Plan de la présentation*

- Mise en contexte
  - Présentation des animateurs
  - Représentativité et types de ressources
  
- Travaux et échanges
  - Étude de cas
  - Discussion
  - Conclusion
  
- Période de questions

# *La représentativité*

- Principe directeur:
  - La **représentativité** de toutes les clientèles de l'établissement sans aucune discrimination à l'égard de la race, de la couleur, du sexe, de l'âge, de la religion, du handicap, etc. est fondamentale pour le respect de l'ensemble des usagers de l'établissement, qu'ils soient hébergés ou non hébergés.

# *Le mandat des comités des usagers et de résidents*

- Être le gardien des droits des usagers;
- Veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés;
- Porte-parole important des usagers auprès des instances de l'établissement.



# *Le mandat des comités des usagers et de résidents (suite)*

- Le respect des droits des usagers;
- La qualité des services;
- La satisfaction de la clientèle.
  
- Préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables; 
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.



# *Comité des usagers*

- Un seul comité pour l'ensemble des usagers de l'établissement
- Exerce les 5 fonctions de l'article 212 de la LSSSS pour l'ensemble des usagers de l'établissement
- A la responsabilité de faire rapport au CA de l'ensemble de ses activités et de celles des comités de résidents

# *Comités des résidents*

- Un comité de résidents pour chacune des installations où les usagers sont hébergés
- Exerce, quant à lui, les 3 premières fonctions de l'article 212 de la LSSSS, uniquement pour les usagers hébergés dans l'installation

# *Les établissements publics*

- Établissements publics:

- Entité juridique, chapeautant un ou plusieurs lieux physiques, dotée de capacités et responsabilités légales, qui détient un permis du MSSS pour gérer des services correspondant aux cinq grandes missions définies dans la Loi.

- Concrètement...

- CH;
- CLSC;
- CHSLD; } CSSS
- Centres jeunesse (CEPJ, CR);
- CR (DI, DP, Alcoolisme et autres toxicomanies).

# *Les établissements privés*

- Établissements privés conventionnés / privés autofinancés:
  - Offrent, de façon permanente ou temporaire, un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance, ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel malgré le support de leur entourage. En réalité, les seules différences entre les deux concernent les modalités de financement par le MSSS (partiel ou total). Ces ressources détiennent un permis d'exploitation du MSSS.
  
- Concrètement...
  - Établissements couvrant uniquement la mission CHSLD

# *Les ressources privées*

- Résidences privées d'hébergement pour personnes âgées:
  - Immeuble d'habitation collective où sont offerts, contre le paiement d'un loyer, des chambres ou des logements destinés à des personnes âgées et une gamme plus ou moins étendue de services, principalement reliés à la sécurité et à l'aide à la vie domestique ou à la vie sociale. Plusieurs offrent des soins, mais ne disposent pas du personnel et des équipements requis pour héberger des personnes dont l'état de santé est grave (perte d'autonomie). Ces ressources d'hébergement hors réseau n'ont pas à obtenir un permis d'exploitation émis par le Ministère, mais doivent être certifiées.

# *Les ressources privées*

- Ressources de type familial:
  - Une RTF est composée d'une ou deux personnes qui accueillent, à leur domicile, des clients qui leur sont référés par un établissement. La RTF offre à ces clients des services de gîte, couvert et de l'assistance en fonction de leurs besoins particuliers en lien avec leur condition (perte d'autonomie liée au vieillissement, déficience physique ou intellectuelle, enfants en difficulté, etc.). La RTF est liée par contrat avec l'établissement. Elle reçoit une rétribution financière de la part de l'établissement pour accueillir ces clients et leur offrir les services attendus.
  
- Exemples
  - Familles d'accueil

# *Les ressources privées*

- Ressources intermédiaires:

- Une RI offre également des services de gîte, couvert et assistance aux clients qui lui sont référés par un établissement. Toutefois, la ressource est exploitée par une personne physique comme travailleur autonome ou par une personne morale ou une société de personnes et on y retrouve souvent du personnel embauché par la ressource. La RI est aussi liée par contrat avec l'établissement.

- Exemple:

- Maison d'accueil;
- Maison de chambres;
- Résidence de groupes;
- Appartements supervisés.

# Types d'établissements et leurs obligations légales

	Publics	CHSLD privés conventionnés / privés autofinancés
Permis d'exploitation émis par le MSSS?	OUI	OUI
Obligation d'un CA selon la LSSS?	OUI	NON
Obligation de mettre sur pied un comité des usagers?	OUI	OUI
Obligation de 2 membres des comités des usagers sur le CA?	OUI	NON

# Types de ressources et leurs obligations légales

	Résidences privées pour personnes âgées	RTF	RI
Obligations légales ?	CERTIFICATION	RESPECT DU CONTRAT AVEC L'ÉTABLISSEMENT	
Obligation de mettre sur pied un comité des usagers?	NON	NON*	NON*

Inspiré de Jean Lortie, RPCU, janvier 2010

***\*L'établissement auquel la RI ou la RTF est rattachée peut décider de prévoir un siège sur le CU afin de représenter ces usagers.***