

Une étude de cas

Comment assurer une représentation adéquate des usagers et des résidents selon le type de ressources?

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



Le CSSSAE

Description

• Installations

- 13 installations
- MRC d'Arthabaska et MRC de l'Érable (3 187 km²)

• 3 missions

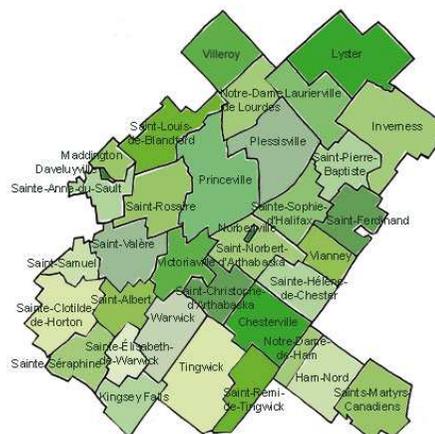
- 1 Centre hospitalier (CH)
- 2 Centre local de services communautaires (CLSC)
- 7 Centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)

• Ressources humaines

- 2300 employés
- 174 membres du CMDP

• Partenaires

- 2 ressources intermédiaires
- 9 ressources de type familial
- 1 CHSLD privé-conventionné



Congrès | Regroupement provincial des comités des usagers
- Du 20 au 22 octobre 2010 -

Le CSSSAE

Les acteurs impliqués



Autres partenaires *ayant un impact sur la santé et le bien-être de la population*

- Environnement
- Sécurité publique
- Centres de la petite enfance
- Municipalités (MRC d'Arthabaska, MRC de l'Érable)
- Organismes communautaires
- Emploi et solidarité sociale
- Éducation

Partenaires santé et services sociaux

- Pharmacies
- Cliniques médicales
- Groupes de médecine de famille
- Ressources privées
- Centre jeunesse
- CH de soins généraux et spécialisés
- Centres de réadaptation
- Ressources non institutionnelles
- CSSS d'Arthabaska-Érable
- Organismes communautaires
- Entreprises d'économie sociale

Usagers et population

Le CSSSAE

Tableau populationnel

| Groupes d'âges | Population | Usagers en CHSLD | % pop hébergée |
|----------------|--------------|------------------|----------------|
| 0-17 ans | 18 118 | 0 | 0,0% |
| 18-44 ans | 29 875 | 16 | 0,1% |
| 45-64 ans | 28 037 | 88 | 0,3% |
| 65 ans et plus | 15 650 | 767 | 4,9% |
| 65-74 ans | 8 663 | 127 | 1,5% |
| 75-84 ans | 5 025 | 292 | 5,8% |
| 85 ans et plus | 1 962 | 348 | 17,7% |
| Total | 91680 | 871 | 0.09% |



Le CSSSAE

Composition du comité

- Au total ➡ 15 personnes:
 - 7 représentants des comités de résidents
 - 2 représentants de la MRC de l'Érable (population)
 - 5 représentants de la MRC d'Arthabaska (population)
 - Un poste vacant



Le CSSSAE

Constats

- Moins de **1%** de la population est hébergée alors que **47%** des postes au sein du comité des usagers appartiennent aux représentants des centres d'hébergement...

Le CSSSAE

Thème de l'atelier

Comment assurer une représentation adéquate des usagers et des résidents selon le type de ressources?

Discussions

- Mode de fonctionnement:
 - Garder en mémoire les éléments présentés dans l'étude de cas (CSSSAE);
 - Tenter de répondre à chacune des questions;
 - Une période d'échange et de discussions de 10 minutes par question a été établie.

4 questions

• Est-ce que tous les usagers ont une représentation adéquate au sein du comité d'usagers? Sinon, pourquoi ?

• Comment le comité des usagers du CSSSAE doit adapter ses actions pour représenter tous les usagers?

Question 1

Question 2

Question 4

Question 3

• Quels moyens peuvent se donner le comité des usagers et l'établissement pour rejoindre adéquatement tous les usagers?

• Est-ce que le comité des usagers devrait mettre en priorité certaines clientèles ou limiter ses actions ?

Démarches préalables

- Pour assurer son bon fonctionnement, un comité doit d'abord:
 - Se renseigner sur le fonctionnement de l'établissement, son organigramme, son plan d'organisation, son projet clinique;
 - **Connaître les caractéristiques de la population desservie par l'établissement;**
 - Établir un code de conduite servant de guide aux interventions et aux interactions avec les autres partenaires de l'établissement;
 - Repérer les ressources du milieu et les partenaires de la communauté qui œuvrent auprès des usagers du réseau;
 - Rédiger des règles de fonctionnement.



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 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; 
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1);
- 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. 

Responsabilités des différents acteurs

- Les responsabilités du conseil d'administration de l'établissement sont:
 - ***De déterminer la composition du comité des usagers et des comités de résidents***

- Les responsabilités du directeur général sont:
 - **De favoriser le bon fonctionnement du comité des usagers et des comités de résidents**

- Une façon pour le directeur général de s'acquitter de cette obligation pourrait être:
 - **De solliciter la participation des comités là où la représentation des usagers est pertinente.**



Pour conclure...

Références

- Ministère de la Santé et des Services sociaux: Implantation de la Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives (2005, c. 32) (Projet de loi 83)
 - **Cadre de référence:**
<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2006/06-603-02.pdf>
 - **Lignes directrices:**
<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2006/06-603-04.pdf>
- Guide d'inFORMATION des comités des usagers et de résidents, Regroupement provincial des comités des usagers, 2008.
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), Gouvernement du Québec, mise à jour le 1^{er} octobre 2010.
 - http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S4_2/S4_2.html
- RI-RTF info-négo, Équipe RI/RTF CPNSSS, numéro 01, 16 septembre 2010.

Questions ? / Commentaires ?

Merci !