

## **DESCRIPTION DES FONCTIONS**

### **COORDONNATEUR DU COMITÉ DES USAGERS**

Nous vous présentons une série de tâches à effectuer dans le cadre du travail d'un comité des usagers d'un établissement de santé et de services sociaux.

Il relève du comité des usagers de décider quelles tâches seront déléguées à leur coordonnateur et celles qui seront accomplies par les membres bénévoles.

#### **Tâches de secrétariat :**

- Supporter le comité dans les tâches cléricales (photocopies, réservation de salle, correspondance, prise de notes, ordre du jour et procès-verbal, rédaction de rapports et de documents, compilation de statistiques, etc);
- S'assurer que le comité des usagers possède les documents nécessaires à son bon fonctionnement (textes de la LSSSS et du Protecteur du citoyen à jour, règles de fonctionnement du comité, guide de formation du RPCU, code d'éthique, procédure de traitement des plaintes, guide d'accueil de l'établissement, etc);
- Tenir à jour l'agenda du comité des usagers;
- Voir à l'organisation des rencontres, réunions et autres événements (assemblées générales, rencontres d'information, colloques, etc);
- Mettre en place un système de gestion documentaire (classification des documents) et tenir les dossiers à jour;
- Conserver de façon sécuritaire et confidentielle les dossiers et les documents du comité des usagers;
- Effectuer, lorsqu'autorisés, les achats d'équipements et de fournitures nécessaires au fonctionnement du comité des usagers et des comités de résidents;
- S'assurer du bon fonctionnement des équipements;
- Tenir la petite caisse en collaboration avec un membre du comité;
- Présenter le rapport de ses activités au comité des usagers selon un intervalle établi au préalable ( par ex. deux fois par année);

#### **Tâches administratives :**

- Assurer le suivi des décisions prises par le comité des usagers;
- Effectuer des recherches de documentation en regard des orientations du comité des usagers;
- Collaborer à la préparation des plans d'action du comité.
- Coordonner les différentes activités du Comité des usagers et selon les besoins, des comités de résidents;

- Apporter un soutien aux membres du comité pour l'organisation, l'animation et l'évaluation des activités des comités;
- Assurer le suivi budgétaire en collaboration avec le trésorier du comité ;
- Optimiser les ressources allouées au comité des usagers;
- Contribuer à l'amélioration des règles de fonctionnement et à leur mise à jour;
- Contribuer à l'atteinte des objectifs formulés par le C.U. en participant à l'analyse des difficultés rencontrées, à la recherche de solutions et à l'élaboration des stratégies d'actions;
- Participer à l'évaluation de la satisfaction de la clientèle;
- Contribuer à développer des dossiers en appui à l'établissement, en fonction de l'amélioration de la qualité des services aux usagers;
- Rechercher des moyens permettant au C.U. d'acquérir des connaissances et des habiletés en vue de défendre efficacement les droits des usagers;
- Contribuer à la rédaction du rapport annuel du comité des usagers et des comités de résidents;

### **Communication**

- Promouvoir auprès des usagers le respect de leurs droits;
- Participer aux activités d'information ou de formation et en actualiser le suivi;
- Privilégier la participation des membres aux différents comités de l'établissement. Toutefois, le C.U. peut demander au coordonnateur de siéger sur les comités en relation avec ses fonctions, selon le mandat reçu;
- Entretenir des liens de collaboration avec les organismes apparentés (RPCU, CAAP, CPM, table régionale des comités des usagers) de concert avec les membres du C.U.
- Encourager les usagers à participer à l'évaluation des soins et services reçus;
- Participer au développement des articles promotionnels et en assurer la distribution;
- Assister le président dans la représentation du comité des usagers, selon les besoins;

### **Service à la clientèle**

- Accueillir les demandes des usagers (téléphonique, courrier, courriel ou en personne);
- Assurer le suivi des demandes des usagers, effectuer les références et les relances pertinentes;
- Accompagner l'utilisateur qui le désire aux réunions du plan de service ou d'intervention pour représenter ses intérêts;
- Accompagner l'utilisateur ou son proche lorsqu'il désire porter plainte auprès de l'établissement;
- Promouvoir la participation des usagers aux activités du comité des usagers et des comités de résidents;

### **Recrutement et intégration**

- Favoriser l'implication des usagers, des familles et des proches (recrutement continuuel) au sein du comité des usagers et des comités des résidents (ex. : par des cafés-rencontres);
- Assurer la mise à jour des plans d'intégration (orientation) des nouveaux membres du C.U. et du coordonnateur;
- Favoriser l'intégration harmonieuse des nouveaux membres dans les comités (formation, connaissance du milieu, rôles des membres, processus du traitement des plaintes, code d'éthique, droits et obligations, etc);

EFFECTUER TOUT AUTRE TÂCHE À LA DEMANDE DU PRÉSIDENT OU DE SON REPRÉSENTANT.