

# COMITÉS DES USAGERS

Gardiens des droits des usagers

HUMANISME . ENGAGEMENT . COLLABORATION . TRANSPARENCE

Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de l'Abitibi-  
Témiscamingue

Québec 

# Comités des usagers

Gardiens des droits des usagers

Présenté par le Comité des usagers de Rouyn-Noranda



# Nous avons souhaité vous rencontrer parce que...

- D'abord, parce que vous-mêmes êtes très certainement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
- Vous serez concernés, dans le cadre de votre pratique, par les droits des personnes à qui vous offrirez des services.
- Pour plusieurs autres raisons.

# Que savez-vous à propos des comités d'usagers ?

- Quelle est leur mission?
- Qui peut en faire partie?

# SYNTHÈSE DE NOTRE PRÉSENTATION



- Historique des comités d'usagers
- Rôle des comités d'usagers en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)
- Fonctions légales des comités d'usagers
- Droits des usagers contenus dans la LSSSS (Chapitre S-4.2)
- Droits issus d'autres lois
- Autres instances concernées par les droits des usagers

# HISTORIQUE DES COMITÉS D'USAGERS

- Mise en place de comités de bénéficiaires dans certains établissements au cours des années 70;
- Évolution des comités au fil des réformes du réseau de la santé et des services sociaux;
- En 1991, les comités de bénéficiaires deviennent des comités d'usagers;



## Historique des comités d'usagers (suite)

- Réforme de 2005 : Regroupement d'établissements (CH, CHSLD et CLSC) donnant lieu à la création des centres de santé et de services sociaux et obligation de mettre sur pied des comités d'usagers et de résidents;
- 2006 : Constitution du Comité des usagers de Rouyn-Noranda;
- Réforme de 2015 : Communément appelée réforme Barrette : fusion des établissements et création des CISSS et CIUSSS et des comités d'usagers des Centres intégrés de santé et de services sociaux (CUCI).

# RÔLE DES COMITÉS D'USAGERS

**Sont les gardiens des droits des usagers.** À ce titre ils doivent :

- Veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits.
- Être les porte-parole des usagers auprès des instances de l'établissement.
- Avoir une préoccupation particulière envers les groupes d'usagers les plus vulnérables.
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.





# FONCTIONS LÉGALES DES COMITÉS D'USAGERS (LSSSS)

- Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- Défendre les droits et intérêts personnels et collectifs des usagers;



# Fonctions légales des comités d'usagers (LSSSS) (suite)

- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire déposer une plainte;
  - S'assurer du bon fonctionnement du comité des résidents;
  - Évaluer, le cas échéant, l'efficacité des mesures mises en place en application de l'article 209.0.1 de la LSSSS.\*
- \*Pour les CHSLD de moins de 10 résidents.

# DROITS DES USAGERS

## CONTENUS DANS LA LSSSS



- 1) Être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir.
- 2) Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, en continu, personnalisés et sécuritaires.
- 3) Choisir le professionnel ou l'établissement, selon les ressources disponibles.
- 4) Recevoir les soins nécessaires en cas d'urgence.

## Droits des usagers contenus dans la LSSSS (suite)

- 5) Être informé de son état de santé ainsi que des options possibles et de leurs conséquences avant de consentir à des soins.
- 6) Être informé de tout accident et des conséquences survenus lors des soins et services ainsi que des mesures qui seront prises pour éviter que la situation se reproduise.
- 7) Accepter ou refuser des soins de façon libre et éclairée, personnellement ou par l'entremise d'un représentant.
- 8) Avoir accès à son dossier, lequel est confidentiel, selon les règles prévues.

## Droits des usagers contenus dans la LSSSS (suite)

- 9) Participer aux décisions qui le concernent et affectant son état de santé ou de bien-être.
- 10) Être accompagné d'une personne de son choix, sauf exception en lien avec la qualité et la sécurité des soins.
- 11) Porter plainte sur les services qu'il a reçus ou qu'il croit être en droit d'obtenir, et ce, sans représailles.

## Droits des usagers contenus dans la LSSSS (suite)

- 12) Être représenté, advenant l'inaptitude, temporaire ou permanente de l'utilisateur.
- 13) Recevoir des services en anglais.
- 14) Bénéficier d'un hébergement sécuritaire, selon l'état de l'utilisateur et les services requis.

# DROITS ISSUS D'AUTRES LOIS

- 15) Être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité et de son autonomie (bienveillance). – Charte des droits et libertés de la personne, article 4 –
  
- 16) Recevoir des soins de fin de vie et le respect des directives médicales anticipées. – Loi concernant les soins de fin de vie –



# AUTRES INSTANCES CONCERNÉES PAR LES DROITS DES USAGERS

- Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)
- Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)





**DES  
QUESTIONS?**



**Merci!**

# CONTACTEZ-NOUS



## Comité des usagers de Rouyn-Noranda

 819 764-5131, poste 42821

 [Comite\\_usager\\_csssrn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:Comite_usager_csssrn@ssss.gouv.qc.ca)

# LE CISSS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

**Unir nos forces vers l'excellence, pour le bien-être des gens d'ici**

**HUMANISME . ENGAGEMENT . COLLABORATION . TRANSPARENCE**

Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de l'Abitibi-  
Témiscamingue

Québec 