



Suivons le guide !

Fiche synthèse

Janvier 2023

COMITÉS DES USAGERS ET COMITÉS DE RÉSIDENTS

La collaboration avec les comités des usagers (CU) et les comités de résidents (CR) est une des modalités au CIUSSS de la Capitale-Nationale pour actualiser le partenariat avec l'utilisateur aux différents paliers de l'organisation.

Les fonctions des CU/CR

Selon la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS), les CU/CR sont les **gardiens des droits des usagers**. Ils ont comme principales fonctions de :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services reçus;
- Défendre les droits et intérêts collectifs des usagers ou d'un usager, à sa demande;
- Accompagner et assister, sur demande, un usager qui désire porter plainte (fonction spécifique aux CU) (MSSS, 2018).

Pourquoi collaborer avec les CU/CR ?

- Ils veillent au respect de la dignité et reconnaissance des droits des usagers;
- Ils **représentent l'ensemble des usagers** du CIUSSS et ont une préoccupation pour les plus vulnérables;
- Ils sont les yeux et les oreilles des usagers et mettent de l'avant leurs connaissances de l'organisation et de la réalité des usagers;
- Ils désirent avoir un fort partenariat avec le CIUSSS;
- Ils promeuvent l'amélioration de la qualité.

Au CIUSSS, on retrouve :

- Un comité des usagers du centre intégré (CUCI);
- Dix CU;
- Vingt-neuf CR en CHSLD;
- Cinq CR pour la clientèle jeunesse.

Les types de collaboration possibles sont :

- En les consultant sur un projet, une trajectoire de services, une politique, une procédure ou des directives en élaboration ou en révision;
- En impliquant un membre dans vos comités d'amélioration des soins et des services;
- En collaborant avec eux à des initiatives en lien avec les droits des usagers ou l'amélioration des services.

Vous pouvez les aider en :

- Promouvant leurs rôles et fonctions auprès des usagers et au sein de votre équipe;
- Leur référant des usagers qui vivent des insatisfactions ou se posent des questions sur leurs droits;
- Leur référant des usagers intéressés à s'impliquer dans un CU/CR;
- Les informant des projets ou changements qui sont susceptibles d'influencer les droits ou la qualité des services.

Le BPUE est là pour vous soutenir

Vous pouvez faire appel au Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE) lorsque vous...

- Avez besoin d'information sur les CU/CR;
- Désirez informer ou consulter un CU/CR;
- Avez besoin de soutien pour faciliter votre communication ou collaboration avec les CU/CR.

Pour de l'information complémentaire :

La section « Comité des usagers et de résidents » du site Internet du CIUSSS vous permettra d'en apprendre plus sur les comités.

N'hésitez pas à nous appeler au 418 663-5354, poste 11044 ou à nous envoyer un courriel à bpue.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

